

Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)

---

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
АНО «ЦРСВ»

\_\_\_\_\_ М.А. Вакуленко

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

М.П.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА:

*дополнительной профессиональной программы –  
программы повышения квалификации*

**«Система менеджмента качества в органах  
исполнительной власти города Москвы»**

Москва, 2024 г.

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

---

Разработчики, авторы-составители дополнительной образовательной программы:  
Главный эксперт отдела обучения и развития АНО «ЦРСВ»

\_\_\_\_\_/Е.В. Ларионова/  
(подпись / Ф.И.О.)

Главный эксперт учебно-методического отдела АНО «ЦРСВ»

\_\_\_\_\_/О.Г. Осипова/  
(подпись / Ф.И.О.)

Начальник учебно-методического отдела АНО «ЦРСВ»

\_\_\_\_\_/М.М. Бруева/  
(подпись / Ф.И.О.)

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

---

**Дополнительная образовательная программа – дополнительная профессиональная программа - программа повышения квалификации (далее – Программа) включает комплект документов:**

1. Приложение №1 «Общая характеристика».
2. Приложение №2 «Учебный план».
3. Приложение №3 «Календарный учебный график».
4. Приложение №4 «Рабочая программа учебного модуля».
5. Приложение №5 «Оценочные материалы промежуточной и итоговой аттестации».
6. Приложение №6 «Конкурентный анализ».

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

---

Приложение №1  
к комплекту документов по  
дополнительной образовательной  
программе

**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА  
дополнительной профессиональной программы –  
программы повышения квалификации**

**«Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города  
Москвы»**

**Вид дополнительной образовательной программы (далее – ДОП):** дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации (далее – ДПП).

**Нормативно-правовую основу разработки ДПП составляют:**

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов от 22.04.2015 № ВК 1032/06.

**Форма обучения:** заочная.

**Формат ДОП:** онлайн с использованием дистанционных образовательных технологий.

**Форма реализации ДОП (форма организации учебного процесса):** модульная.  
Реализация программы направлена на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности.

**Целевая аудитория ДОП:** специалисты и руководители.

**Категория поступающих на ДОП:** к освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование; получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

**Пререквизиты:** нет.

**Форма и формат вступительного испытания (отбора):** не требуется.

**Трудоемкость ДОП:** 16 академических часов.

**Минимальный срок обучения по ДОП:** 4 дня.

**Язык ДОП:** русский.

**Цель ДОП:** совершенствование и (или) формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области системы менеджмента качества (далее – СМК).

**Нормативный документ, определяющий характеристики новой квалификации:**

- Приказ Минтруда России от 22.04.2021 N 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по качеству».

**Перечень профессиональных компетенций и их описание в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:**

- знание нормативно-правовых и теоретических основ в области СМК (ПК-1);
- проведение внутреннего аудита СМК (ПК-2);
- управление процессами СМК органов исполнительной власти (ПК-3).

**Планируемые результаты обучения по ДОП:**

Выпускники программы должны:

**Знать:**

- нормативно-правовую базу в области СМК;
- теоретические и правовые основы проведения внутреннего аудита СМК;
- процессы СМК органов исполнительной власти (далее – ОИВ).

**Уметь:**

- использовать нормативно-правовую базу в части требований к СМК ОИВ;
- проводить внутренний аудит СМК;
- применять требования, установленные документами СМК ОИВ.

**Владеть:**

- навыками актуализации нормативно-правовой информации для использования в профессиональной деятельности;
- навыками выявления (предупреждения) несоответствий, формирования рекомендаций по их устранению, оценки результативности проведения корректирующих действий;
- навыками анализа и оценки СМК с целью разработки мероприятий по совершенствованию внутренних и внешних процессов ОИВ.

Лицам, успешно освоившим ДПП и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о квалификации установленного образца – удостоверение о повышении квалификации.

**Организационно-педагогические условия реализации ДОП:**

**Педагогический состав ДОП:**

Реализация ДПП обеспечивается преподавательским составом АНО «ЦРСВ» и (или) лицами, привлекаемыми на условиях договора гражданско-правового характера. Преподавательский состав удовлетворяет следующим условиям: наличие высшего профессионального образования и значительный опыт практической деятельности в соответствующей сфере.

**Учебно-методическое обеспечение:**

Образовательный процесс обеспечивается учебными, учебно-методическими, демонстрационными материалами, доступными через электронные ресурсы (электронную информационную образовательную среду: образовательный портал). Дистанционное обучение реализуется для обучающегося, имеющего доступ в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (далее – Интернет), располагающего учебным местом, оснащенным персональным компьютером. Доступ к программе повышения квалификации производится по индивидуальному логину и паролю обучающегося. Программой повышения квалификации предусмотрены промежуточная и итоговая аттестации (тестирование). Промежуточная аттестация проводится по каждому модулю.

Документы по стандартизации и основная литература:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000-2015). «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001-2015). «Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р ИСО 9004-2019. «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

Зайцев, С.А. Система менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение. Учебное пособие. / С.А. Зайцев, О.Ф. Вячеславова. - М.: КноРус, 2021. - 204 с.

Салдаева, Е.Ю. Основы аудита системы менеджмента качества. Учебное пособие. / Е.Ю. Салдаева, В.И. Федюков. – Поволжский государственный технологический университет, 2022. – 102 с.

Свидров, М.А. Внедрение системы менеджмента качества в органах исполнительной власти / М.А. Свидров // Бизнес. Образование. Право. - 2012. - №1 (18). - С. 57-60.

**Материально-техническое обеспечение:**

Для проведения занятий с применением дистанционных образовательных технологий предусмотрена соответствующая материально-техническая база: каналы связи, подключение к Интернету; система дистанционного обучения; компьютерное оборудование, компьютеры; программное обеспечение; учебно-методические материалы в электронном виде.

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №2  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**

*дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации*  
**«Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города Москвы»**

Трудоемкость программы: 16 академических часов.

№ п/п	Названия учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей / Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	Трудоемкость		Объем контактной работы (акад. ч.):						Самостоятельная работа (акад.ч.)	Виды текущего контроля	Форма промежуточной аттестации
				Аудиторная работа (акад.ч.)				Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО, в том числе в полном объеме (акад. ч.)				
		в зач. ед.	в акад. ч.	всего акад. ч.:	лекции	практические занятия	иные виды занятий					
								9	10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>1.</b>	<b>Модуль 1. Основы СМК</b>		<b>4</b>									зачет
1.1	Основы СМК											
1.2	Среда ОИВ								4			
1.3	Лидерство в управлении качеством											

документ подписан электронной подписью

**АНО "ЦРСВ"**, Вакуленко Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

**24.06.24** 16:52 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277  
Действует с 11.03.24 по 11.06.25

№ п/п	Названия учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей / Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	Трудоемкость		Объем контактной работы (акад. ч.):						Самостоятельная работа (акад.ч.)	Виды текущего контроля	Форма промежуточной аттестации
		в зач. ед.	в акад. ч.	Аудиторная работа (акад.ч.)				Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО, в том числе в полном объеме (акад. ч.)				
				всего акад. ч.:	лекции	практические занятия	иные виды занятий	синхр.	асинхр.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.4	Риск-ориентированный подход											
2.	<b>Модуль 2. Внутренний аудитор СМК</b>											
2.1	Внутренний аудитор СМК в ОИВ города Москвы											
2.2	Внутренний аудитор СМК в ОИВ города Москвы. Проведение аудита СМК Часть 1		4						4			зачет
2.3	Внутренний аудитор СМК в ОИВ города Москвы. Проведение аудита СМК. Часть 2											
2.4	Ресурсное обеспечение СМК											
3.	<b>Модуль 3. Организация и функционирование СМК</b>											
3.1	Клиентоориентированность											
3.2	Деятельность ОИВ											
3.3	Оценка результатов деятельности											
3.4	Анализ организации и функционирования СМК. Рекомендации по совершенствованию		6						6			зачет
3.5	Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность по организации и функционированию СМК											
	<b>ВСЕГО:</b>		14						14			

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакулenco Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

24.06.24 16:52 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277  
Действует с 11.03.24 по 11.06.25

№ п/п	Названия учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей / Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	Трудоемкость		Объем контактной работы (акад. ч.):						Самостоятельная работа (акад.ч.)	Виды текущего контроля	Форма промежуточной аттестации
				Аудиторная работа (акад.ч.)				Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО, в том числе в полном объеме (акад. ч.)				
		в зач. ед.	в акад. ч.	всего акад. ч.:	лекции	практические занятия	иные виды занятий	синхр.	асинхр.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
ИА	Итоговая аттестация:		2						2			зачет
1	Итоговое тестирование		2						2			
	<b>ИТОГО:</b>		<b>16</b>						<b>16</b>			

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакуленко Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

24.06.24 16:52 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277  
Действует с 11.03.24 по 11.06.25

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

---

Приложение №3  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК**

*дополнительной профессиональной программы –  
программы повышения квалификации*

**«Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города Москвы»**

№ п/п	Наименование модуля/темы	1 день	2 день	3 день	4 день
1	Модуль 1. Основы СМК				
2	Промежуточная аттестация	зачет			
3	Модуль 2. Внутренний аудитор СМК				
4	Промежуточная аттестация		зачет		
5	Модуль 3. Организация и функционирование СМК				
6	Промежуточная аттестация			зачет	
7	Итоговая аттестация				экзамен

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

---

Приложение №4  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебного Модуля 1  
**«Основы системы менеджмента качества»**

*дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации*  
**«Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города  
Москвы»**

Москва, 2024 г.

## 1. Аннотация рабочей программы учебного модуля Программы

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся новых компетенций в сфере СМК с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: первый изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города Москвы» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

## 2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля Программы

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области теоретических основ СМК.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование теоретических знаний в области СМК;
- формирование базовых навыков применения требований действующего законодательства и нормативных документов в области СМК;
- формирование понимания процессов СМК организации.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы)) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Образовательной программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг) код № 40.062	Управление качеством продукции (работ, услуг) в организации: <i>знание теоретических и нормативно-правовых основ в области СМК (ПК-1)</i>	нормативно-правовую базу в области СМК	использовать нормативно-правовую базу в части требований к СМК ОИВ	навыками актуализации нормативно-правовой информации для использования в профессиональной деятельности

2.4. Трудоемкость учебного модуля по Программе составляет 4 акад. ч., из них обучение с использованием дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ) и (или) электронного обучения (далее – ЭО) - 4 акад. ч.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (акад. ч.)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (акад.ч.)
<b>Контактные виды занятий, в том числе:</b>		
Лекции		
Семинарские занятия		
Практические занятия		
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		
<b>Самостоятельная работа</b>		3
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>		1

- 2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.  
 2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): онлайн-формат/асинхронное.

### 3. Содержание учебного модуля Программы

#### Тема 1. Основы СМК

Политика в области качества.

Общие требования к СМК, реализация которых описана в руководстве по качеству.

Ознакомление с терминами и определениями, а также некоторыми примерами по реализации требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

#### Тема 2. Среда ОИВ

Понимание ОИВ и его среды (контекста).

Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

Определение области применения системы менеджмента.

СМК и ее процессы.

#### Тема 3. Лидерство в управлении качеством

Высшее руководство в СМК: его роль, ответственность, полномочия.

Ответственность и полномочия руководителей и работников в СМК.

Политика в области качества: понятие, назначение.

Цели в области качества и планирование их достижения.

#### Тема 4. Риск-ориентированный подход

Планирование СМК.

Выявление рисков.

Мероприятия по управлению рисками.

### 4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы<sup>1</sup>, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Основы СМК	- изучение теоретического материала (лонгрида); - изучение слайдового курса; - промежуточная аттестация.	Материалы, размещенные в модуле 1 «Основы СМК» ДПП ПК СМК в органах исполнительной власти города Москвы	Изучить представленный материал. Пройти тестирование

### 5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

5.1. При реализации учебного модуля используются: электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

### 6. Оценивание

<sup>1</sup> Указываются виды самостоятельной работы в целом по учебным предметам, курсам, дисциплинам / разделам / модулям / темам Образовательной программы либо группируются под разделы или конкретные темы учебного предмета, курса, дисциплины, на которые отводится объем самостоятельной работы согласно учебному плану ДОП.

6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в форме зачета осуществляется в виде тестирования.

## 7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

## 8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

8.1. Документы по стандартизации и основная литература:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000-2015). «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001-2015). «Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р ИСО 9004-2019. «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

Зайцев, С.А. Система менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение. Учебное пособие. / С.А. Зайцев, О.Ф. Вячеславова. - М.: КноРус, 2021. - 204 с.

## 9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	<b>Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы</b>
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
	<b>Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)</b>
1.	Открытое образование

## 10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. В процессе обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

---

Приложение №4  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебного Модуля 2  
**«Внутренний аудитор СМК»**

*дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации*  
**«Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города  
Москвы»**

Москва, 2024 г.

## 1. Аннотация рабочей программы учебного модуля Программы

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся новых компетенций в сфере СМК с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: второй изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города Москвы» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

## 2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля Программы

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области аудита СМК.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование понимания теоретических и правовых основ аудита;
- формирование навыков проведения аудита СМК;
- формирование навыков составления отчетов по результатам проведения аудита СМК.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы)) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Образовательной программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг) код № 40.062	Управление качеством продукции (работ, услуг) в организации: <i>проведение внутреннего аудита СМК (ПК-2)</i>	теоретические и правовые основы проведения внутреннего аудита СМК	проводить внутренний аудит СМК	навыками выявления (предупреждения) несоответствий, формирования рекомендаций по их устранению, оценки результативности проведения корректирующих действий

2.4. Трудоемкость учебного модуля по Программе составляет 4 акад. ч., из них обучение с использованием дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ) и(или) электронного обучения (далее – ЭО) - 4 акад. ч.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (акад. ч.)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (акад.ч.)
<b>Контактные виды занятий, в том числе:</b>		
Лекции		
Семинарские занятия		
Практические занятия		
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		

<b>Самостоятельная работа</b>		3
<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>		1

2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.

2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): онлайн-формат/асинхронное.

### 3. Содержание учебного модуля Программы

#### Тема 1. Внутренний аудитор СМК в ОИВ города Москвы

Этапы проведения аудита СМК.

Инициирование аудита.

Подготовка к проведению аудита.

#### Тема 2. Внутренний аудитор СМК в ОИВ города Москвы. Проведение аудита СМК. Часть 1

Проведение аудита.

Подготовка отчета об аудите.

Завершение аудита.

Выполнение последующих действий по результатам аудита.

#### Тема 3. Внутренний аудитор СМК в ОИВ города Москвы. Проведение аудита СМК. Часть 2

Методы и техника работы аудитора.

Правила поведения и психологические аспекты.

Компетентность аудиторов.

Оценивание аудиторов.

#### Тема 4. Ресурсное обеспечение СМК

Менеджмент ресурсов: виды и назначение ресурсов.

Требования к персоналу, компетентность, осведомленность.

Коммуникации.

Документация СМК.

### 4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы<sup>1</sup>, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Внутренний аудитор СМК	- изучение теоретического материала (лонгрида); - изучение слайдового курса; - промежуточная аттестация.	Материалы, размещенные в модуле 2 «Внутренний аудитор СМК» ДПП_ПК_Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города Москвы	Изучить представленный материал. Пройти тестирование.

### 5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

<sup>1</sup> Указываются виды самостоятельной работы в целом по учебным предметам, курсам, дисциплинам / разделам / модулям / темам Образовательной программы либо группируются под разделы или конкретные темы учебного предмета, курса, дисциплины, на которые отводится объем самостоятельной работы согласно учебному плану ДОП.

5.1. При реализации учебного модуля используются: электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

## 6. Оценивание

6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в форме зачета осуществляется в виде тестирования.

## 7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

## 8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

8.1. Документы по стандартизации и основная литература:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000-2015). «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (9001-2015). «Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р ИСО 9004-2019. «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

Салдаева, Е.Ю. Основы аудита системы менеджмента качества. Учебное пособие. / Е.Ю. Салдаева, В.И. Федюков. – Поволжский государственный технологический университет, 2022. – 102 с.

## 9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	<b>Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы</b>
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
	<b>Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)</b>
1.	Открытое образование

10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. В процессе обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

---

Приложение №4  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
учебного Модуля 3  
**«Организация и функционирование СМК»**

*дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации*  
**«Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города  
Москвы»**

Москва, 2024 г.

## 1. Аннотация рабочей программы учебного модуля Программы

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся новых компетенций в сфере СМК с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: третий изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города Москвы» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

## 2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля Программы

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области реализации процессов СМК ОИВ, направленных на удовлетворение потребителей.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование понимания процессов СМК;
- совершенствование навыков применения требований СМК ОИВ;
- формирование навыков анализа и оценки СМК ОИВ.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Образовательной программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг) код № 40.062	Управление качеством продукции (работ, услуг) в организации: <i>управление процессами СМК ОИВ (ПК-3)</i>	процессы СМК	применять требования, установленные документами СМК	навыками анализа и оценки СМК с целью разработки мероприятий по совершенствованию внутренних и внешних процессов ОИВ

2.4. Трудоемкость учебного модуля по Программе составляет 6 акад. ч., из них обучение с использованием дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ) и(или) электронного обучения (далее – ЭО) - 6 акад. ч.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (акад. ч.)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (акад.ч.)
<b>Контактные виды занятий, в том числе:</b>		
Лекции		
Семинарские занятия		
Практические занятия		
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		
<b>Самостоятельная работа</b>		3

<b>Промежуточная аттестация в форме зачета</b>		1
--	--	---

2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.

2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): онлайн-формат/асинхронное.

### **3. Содержание учебного модуля Программы**

#### **Тема 1. Клиентоориентированность**

Заинтересованные стороны и потребители процессов.

Выявление требований потребителей к продукции и услугам.

Получение обратной связи и оценка удовлетворенности потребителей.

Повышение удовлетворенности потребителей.

#### **Тема 2. Деятельность ОИВ**

Планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг.

Процессы, связанные с потребителями.

Определение и анализ требований к продукции и услугам. Связь с потребителями.

Управление взаимодействующими процессами и ресурсами. Оптимизация использования ресурсов.

Производство продукции и предоставление услуг. Идентификация и прослеживаемость.

#### **Тема 3. Оценка результатов деятельности**

Мониторинг, измерения, анализ и оценка.

Внутренний аудит СМК.

#### **Тема 4. Анализ организации и функционирования СМК.. Рекомендации по совершенствованию**

Анализ организации и функционирования СМК.

Несоответствия и корректирующие действия.

Концепция постоянного улучшения.

Взаимосвязь между СМК и моделями совершенствования.

#### **Тема 5. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность по организации и функционированию СМК**

Федеральные законы: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», Федеральный закон от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений».

Семейство стандартов ISO 9000: назначение, перечень, эволюция развития. Структура стандартов ISO 9000, их назначение, область применения.

Стандарты серии ISO 10000.

### **4. Самостоятельная работа**

Виды самостоятельной работы<sup>1</sup>, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению
--	-----------------------------	--	-------------------------------------

<sup>1</sup> Указываются виды самостоятельной работы в целом по учебным предметам, курсам, дисциплинам / разделам / модулям / темам Программы либо группируются под разделы или конкретные темы учебного предмета, курса, дисциплины, на которые отводится объем самостоятельной работы согласно учебному плану ДОП.

			самостоятельной работы
1	2	3	4
Организация и функционирование СМК	- изучение теоретического материала (лонгрида); - изучение слайдового курса; - промежуточная аттестация.	Материалы, размещенные в модуле 3 «Организация и функционирование СМК» ДПП ПК Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города Москвы	Изучить представленный материал. Пройти тестирование.

## 5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

5.1. При реализации учебного модуля используются: электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

## 6. Оценивание

6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в форме зачета осуществляется в виде тестирования.

## 7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

## 8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

8.1. Документы по стандартизации и основная литература:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000-2015). «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (9001-2015). «Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р ИСО 9004-2019. «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

Зайцев, С.А. Система менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение. Учебное пособие. / С.А. Зайцев, О.Ф. Вячеслава. - М.: КноРус, 2021. - 204 с.

Свидров, М.А. Внедрение системы менеджмента качества в органах исполнительной власти / М.А. Свидров // Бизнес. Образование. Право. - 2012. - №1 (18). - С. 57-60.

## 9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
<b>Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы</b>	
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
<b>Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)</b>	
1.	Открытое образование

## 10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с

**ограниченными возможностями здоровья**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакуленко Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

24.06.24 16:52 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277  
Действует с 11.03.24 по 11.06.25

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. В процессе обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр развития «Среда возможностей»  
(АНО «ЦРСВ»)**

---

Приложение №5  
к комплекту документов по дополнительной  
образовательной программе

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
промежуточной и итоговой аттестаций  
дополнительной профессиональной программы –  
программы повышения квалификации  
«Система менеджмента качества в органах исполнительной власти города  
Москвы»**

**1. Оценочные материалы промежуточной аттестации по ДПП**

1.1. Паспорт комплекта оценочных средств.

Предметы оценивания	Объекты оценивания	Показатели оценки
<b>Промежуточная аттестация</b>		
Знание нормативно-правовых и теоретических основ в области СМК. (ПК-1)	Ответы на вопросы промежуточного тестирования.	Критерии оценки отражены в п. 4.2.
Проведение внутреннего аудита СМК. (ПК-2)		
Управление процессами СМК ОИВ. (ПК-3)		
<b>Итоговая аттестация</b>		
Знание нормативно-правовых и теоретических основ в области СМК. (ПК-1)	Ответы на вопросы итогового тестирования.	Критерии оценки отражены в п. 4.9.
Проведение внутреннего аудита СМК. (ПК-2)		
Управление процессами СМК ОИВ. (ПК-3)		

**2. Цель и задачи промежуточной аттестации по модулям Программы**

*Цель:* оценка степени и определение уровня освоения знаний, умений и навыков в рамках заявленных промежуточных образовательных результатов по учебным модулям.

*Задачи:*

- 1) осуществление промежуточного контроля успеваемости;
- 2) развитие навыков самостоятельной и(или) групповой работы;
- 3) оценка уровня достижения образовательных результатов, формируемых и(или) совершенствуемых за счет последовательного или параллельного освоения соответствующих модулей учебного плана;

4) актуализация оценочных средств и совершенствование подходов, способов и процедур промежуточного оценивания за счет мониторинга результатов оценки по качественным и(или) количественным критериям.

### 3. Трудоемкость промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета после изучения соответствующего модуля учебного плана.

### 4. Примеры оценочных материалов

4.1. Примеры оценочных материалов в рамках промежуточной аттестации:

#### *Модуль 1. Основы системы менеджмента качества*

В соответствии с требованиями какого стандарта система менеджмента качества должна иметь политику, цели, систему процессов? (один вариант ответа)	
	ГОСТ Р ИСО 9002 (ISO 9002)
	ГОСТ Р ИСО 19011 (ISO 19011)
+	ГОСТ Р ИСО 9001 (ISO 9001)
	ГОСТ Р ИСО 9004 (ISO 9004)

#### *Модуль 2. Внутренний аудитор системы менеджмента качества*

Что необходимо сделать до проведения аудита? (один или несколько вариантов ответа)	
	получить и провести анализ документации (документы СМК, положения о подразделении, должностные инструкции)
	проанализировать несоответствия и замечания, выявленные во время предыдущего аудита
	ознакомиться с внутренними и внешними нормативными документами, регламентирующими деятельность проверяемого подразделения или процесса, использовать их требования в качестве критериев аудита
+	все вышеперечисленное

#### *Модуль 3. Организация и функционирование системы менеджмента качества*

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015 термин «Анализ» – это... (один вариант ответа)	
+	определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей
	метод научного исследования путём рассмотрения отдельных сторон, свойств, составных частей объекта
	процедура мысленного или материального разделения целостности процессов, определенных в СМК, на составляющие части (признаки, свойства, отношения) с целью их изучения
	все вышеперечисленное

4.2. Основные критерии оценивания при промежуточной аттестации:

Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»	Основные критерии оценивания (во взаимосвязи с формой промежуточной аттестации - тестированием)
зачтено	<b>тестирование:</b> – отсутствуют неправильные и (или) неполные варианты ответов; – допущено/не выполнено не более 2-х ошибок/ответов.

	<p><b>тестирование:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– неточности при формулировании открытых ответов на вопросы теста;</li> <li>– наличествуют неполные варианты ответов на вопросы «с выбором», но в целом тест возможно считать выполненным;</li> <li>– имеется незначительное количество ошибок в вопросах с выбором ответа и(или) с открытым ответом в рамках теста.</li> </ul>
	<p><b>тестирование:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– частые ошибки, выполнено не менее 80 % теста.</li> </ul>
<p><b>не зачтено</b></p>	<p><b>тестирование:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– имеет крайне слабые теоретические и практические знания, обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений, правильно выполнено менее 80 % теста.</li> </ul>

Промежуточное тестирование состоит из 15 вопросов. Для получения зачета необходимо правильно ответить на более 80 % вопросов теста.

#### 4.3. Оценочные материалы итоговой аттестации по ДПП.

##### 4.3.1. Цель и задачи итоговой аттестации (далее – ИА) по ДПП.

Цель: оценка степени и определение уровня освоения обучающимся ДПП с учетом заявленных результатов обучения по Программе.

##### Задачи ИА:

- обеспечивать и развивать критериальную систему итоговой оценки для определения уровня освоения образовательных результатов по ДПП;

- осуществлять внутреннюю оценку качества получаемого дополнительного образования в рамках ДПП;

- получать обратную связь от выпускников об ожидаемом и реально полученном уровне подготовки по Программе для повышения привлекательности обучения по ДПП на базе АНО «ЦРСВ».

#### 4.4. Условия допуска к ИА по ДПП, формы и трудоемкость ИА.

##### 4.4.1. К ИА допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план.

4.4.2. ИА не может быть заменена оценкой качества освоения обучающимся ДОП на основании результатов промежуточной аттестации.

4.4.3. Дата проведения ИА определяется расписанием, в соответствии с календарным учебным графиком реализации Программы.

#### 4.5. Трудоемкость ИА по Программе.

4.5.1. Общая трудоемкость ИА по Программе составляет 2 акад.ч., отведенных в учебном плане.

4.5.2. Итоговая аттестация в форме зачета проводится в виде итогового тестирования.

#### 4.6. Основные требования к итоговому тестированию:

4.6.1. Итоговое тестирование включает контрольный тест, состоящий из набора тестовых заданий с выбором одного и (или) нескольких вариантов правильных ответов, заданий по установлению последовательности предложенных вариантов ответов. Контрольный тест состоит из 25 вопросов. Уровень оценки определяется количеством правильных ответов, которые набрал обучающийся по результатам прохождения итогового тестирования (более 80% - оценка «зачтено»; менее 80% - оценка «не зачтено»).

#### 4.7. Образовательные результаты, которыми должен овладеть выпускник ДПП:

4.7.1. В результате реализации Программы выпускники должны:

##### **знать:**

- нормативно-правовую базу в области СМК;

- теоретические и правовые основы проведения внутреннего аудита СМК;

- процессы СМК ОИВ.

**уметь:**

- использовать нормативно-правовую базу в части требований к СМК ОИВ;
- проводить внутренний аудит СМК;
- применять требования, установленные документами СМК ОИВ.

**владеть:**

- навыками актуализации нормативно-правовой информации для использования в профессиональной деятельности;
- навыками выявления (предупреждения) несоответствий, формирования рекомендаций по их устранению, оценки результативности проведения корректирующих действий;
- навыками анализа и оценки СМК с целью разработки мероприятий по совершенствованию внутренних и внешних процессов организации.

4.8. Примеры оценочных материалов в рамках итоговой аттестации по Программе:

4.8.1. Вопросы для самоподготовки:

- основы СМК;
- среда ОИВ;
- лидерство в управлении качеством;
- риск-ориентированный подход;
- подготовка к проведению аудита СМК;
- проведение аудита СМК;
- компетентность аудиторов;
- ресурсное обеспечение СМК;
- клиентоориентированность;
- планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг;
- оценка результатов деятельности ОИВ;
- анализ организации и функционирования СМК;
- несоответствия и корректирующие действия.

4.8.2. Примерные варианты контрольного теста:

*Вариант 1*

Какое утверждение верно: (один вариант ответа)	
	При разработке, внедрении и функционировании СМК организация может учитывать положительные и отрицательные факторы, влияющие на организацию
+	При разработке, внедрении и функционировании СМК организация должна учитывать положительные и отрицательные факторы, влияющие на организацию
	При разработке, внедрении и функционировании СМК организация способна учитывать положительные и отрицательные факторы, влияющие на организацию
	При разработке, внедрении и функционировании СМК организация может не учитывать внешние и внутренние факторы, влияющие на организацию

*Вариант 2*

Какой метод является наиболее применимым в изучении факторов среды организации? (один вариант ответа)	
	Цикл PDCA

	PEST-анализ
	Социограмма
+	SWOT-анализ

#### 4.9. Критерии оценки результатов освоения ДПП в ходе итоговой аттестации.

##### 4.9.1. Основные критерии оценивания при итоговой аттестации:

Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»	Основные критерии оценивания (во взаимосвязи с формой итоговой аттестации - тестированием)
зачтено	<b>тестирование:</b> – отсутствуют неправильные и(или) неполные варианты ответов; – допущено/не выполнено не более 2-х ошибок/ответов.
	<b>тестирование:</b> – неточности при формулировании открытых ответов на вопросы теста; – наличествуют неполные варианты ответов на вопросы «с выбором», но в целом тест возможно считать выполненным; – имеется незначительное количество ошибок в вопросах с выбором ответа и(или) с открытым ответом в рамках теста.
	<b>тестирование:</b> – частые ошибки, выполнено не менее 80 % теста.
не зачтено	<b>тестирование:</b> – наличествует много ошибок, правильно выполнено менее 80 % теста.

Итоговый тест состоит из 25 вопросов. Уровень оценки определяется количеством правильных ответов, которые набрал обучающийся по результатам прохождения итогового тестирования (более 80% - оценка «зачтено», менее 80% - оценка «не зачтено»).

##### 4.9.2. Критерии выполнения итоговых тестовых заданий в рамках итоговой аттестации по ДПП<sup>1</sup>:

Балл	Критерии выполнения итогового теста
10	Количество правильных ответов в тесте - 25 или 24
9	Количество правильных ответов в тесте - 22 или 23
8	Количество правильных ответов в тесте - 20 или 21
7	Количество правильных ответов в тесте - 18 или 19
6	Количество правильных ответов в тесте - 16 или 17
5	Количество правильных ответов в тесте - 14 или 15
4	Количество правильных ответов в тесте - 12 или 13
3	Количество правильных ответов в тесте - 10 или 11
2	Количество правильных ответов в тесте - 8 или 9
1	Количество правильных ответов в тесте - менее 8

#### 4.10. Учебно-методическое обеспечение итоговой аттестации по ДПП.

Основные учебно-методические материалы по итоговой аттестации:

- слайдовый курс по модулям;

<sup>1</sup> Включаются, если предусматривается по ДОП проведение итогового тестирования и корректируются в зависимости от количества вопросов теста.

- теоретические материалы для изучения по модулям;
- учебная литература.

#### 4.11. Выдаваемый документ о квалификации.

Обучающемуся, успешно прошедшему все установленные учебным планом виды итоговых аттестационных испытаний, выдается документ о квалификации установленного АНО «ЦРСВ» образца – **удостоверение о повышении квалификации**.

Обучающемуся, не прошедшему итоговую аттестацию или получившему на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также обучающемуся, освоившему часть Программы и (или) отчисленному из АНО «ЦРСВ», выдается справка об обучении или о периоде обучения по установленному АНО «ЦРСВ» образцу.

### **5. Особенности организации процедур оценивания в рамках реализации ДПП для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

5.1. Обучение обучающихся с ОВЗ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы получения дополнительного профессионального образования.

5.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

5.3. В процессе обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

5.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с инвалидностью обучающегося или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

5.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

5.5.1. Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации.

5.5.2. Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации.

5.5.3. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.