Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Директор института передовых инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Аудит систем менеджмента

27.04.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Операционный менеджмент»)

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 2 года

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: fc9174b54ee9e52ecccebc4447325f87f55889f2
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 17 апреля 2024 г. по 11 июля 2025 г.
Дата и время: 02-06-2025 15:10:29 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– освоение методики и получение практических навыков проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества.

Задачами учебной дисциплины являются:

– изучение основных терминов и определений, классификации, принципов и процедур проведения аудита систем менеджмента;
– получение навыков разработки документов по всем этапам планирования и проведения аудита;
– освоение требований к компетентности аудиторов;
– освоение современных информационных технологий, используемых для повышения эффективности внутреннего аудита.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Философия и принципы бережливого производства;
– Разработка и внедрение систем менеджмента;
– Применение современных информационных систем и технологий в менеджменте;
– Система риск-менеджмента;
– Учебная практика.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Интегрированные системы менеджмента качества и бережливого производства;
– Применение современных информационных систем и технологий в менеджменте;
– Организационно-управленческая практика;
– Преддипломная практика;
– Научно-исследовательская работа;
– Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-1: Способен обеспечивать функционирование системы управления качеством (менеджмента качества)	ПК-1.1 Разрабатывает и внедряет системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации	– знать: национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг), методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг). – уметь: применять методы контроля за функционированием системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по

			безопасности.
		ПК-1.2 Подготавливает локальные нормативные акты и отчетную документацию для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)	– знать: принципы построения современных производственных систем, законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений. – уметь: применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех заинтересованных сторон в результатах деятельности организации, применять современные методологии совершенствования производственных процессов.
		ПК-1.3 Ставит задачи и контролирует их выполнение сотрудниками, осуществляющими деятельность в области функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)	– знать: методы и инструменты подготовки и проведения аудита. – уметь: разрабатывать программу аудита, определять ответственность и полномочия по этапам реализации программы.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся

с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		***ИТОГО***	***5 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*экзамен*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***180***	*180*
	зачетных единиц	***5***	*5*
Лекции, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***32***	*32*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***94***	*94*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*		***54***	*54*
в форме практической подготовки		***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Основы аудита. (1.1 Введение. Структура курса и объем. Цель и задачи курса.
1.2 Термины и определения.
1.3 Виды аудита.
1.4 Методические основы аудита.
1.5 Принципы проведения аудита.);

Раздел 2 Управление программой внутреннего аудита (2.1 Последовательность процессов управления программой аудита.
2.2 Постановка целей программы аудита.
2.3 Определение и оценка рисков и возможностей для программы аудита
2.4 Разработка программы аудита.
2.5 Выполнение программы аудита.
2.6 Мониторинг программы аудита.
2.7 Анализ и улучшение программы аудита);

Раздел 3 Проведение аудита (3.1 Методы проведения аудита. Методы аудита. Схемы проведения аудитов соответствия.
3.2 Инициирование аудита.
3.3 Подготовка к проведению аудита.

3.4 Проведение аудита.
3.5 Подготовка и рассылка отчета по аудиту.
3.6 Завершение аудита.
3.7 Выполнение последующих действий по результатам аудита.);
Раздел 4 Использование информационных систем для оптимизации процесса внутреннего аудита (5.1 Требования к автоматизированным системам планирования, проведения и анализа результатов внутреннего аудита
5.2 Анализ автоматизированных систем, представленных на рынке программного обеспечения, применяемых для цифровизации процедур внутреннего аудита);
Раздел 5 Компетентность и оценка аудиторов (4.1 Личные качества аудиторов.
4.2 Знания и навыки аудиторов систем менеджмента.
4.3 Поддержание и повышение компетентности аудиторов.
4.4 Оценка аудиторов.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 2.	1 Разработка программы аудита. 2 Подготовка к проведению аудита системы менеджмента: разработка плана и маршрута внутреннего аудита, подготовка чек-листа аудитора	6	
Раздел 3.	1 Выполнение анализа документов системы менеджмента, включая записи и определение их адекватности. 2 Подготовка плана аудита и распределение обязанностей между членами группы аудита.	22	

	3 Подготовка рабочих документов аудита, включая пе-речень контрольных вопросов. 4 Проведение аудита «на месте». Сбор свидетельств аудита. 5 Подготовка отчета по аудиту.		
Раздел 4.	1 Использование информационных систем для проведения внутреннего аудита систем менеджмента	4	
Итого:		**32**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лабораторных работ**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы курсовых работ (проектов)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования.	14	
Раздел 2.	1. Изучение теоретического материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	20	

Раздел 3.	1. Изучение теоретического материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	20	
Раздел 4.	1. Изучение теоретического материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	20	
Раздел 5.	1. Изучение теоретического материала; 2. Прохождение тестирования.	20	
Контроль	*Подготовка к экзамену*	54	
Итого:		**148**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ПК-1	1. Тестовые задания
Раздел 2.	ПК-1	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Тестовые задания
Раздел 3.	ПК-1	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Тестовые задания
Раздел 4.	ПК-1	1. Наблюдение за работой на практическом занятии; 2. Тестовые задания
Раздел 5.	ПК-1	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Тестовые задания
Экзамен.	ПК-1	1. Вопросы к экзамену

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале занятия лекционного типа (лекции) педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня знаний и умений обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. Обучающийся выбирает один ответ из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
20	не менее 18	отлично
17	не менее 14	хорошо
13	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: экзамен.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: вопросы к экзамену.

13.2 Оценивание обучающегося на экзамене

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, обладает приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Кузнецова, Н. В. Управление качеством : учебное пособие / Н. В. Кузнецова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 361 с. : табл., схем. – ISBN 978-5-9765-0731-9. – URL:

https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79558 (дата обращения: 20.03.2025);

2 Управление конкурентоспособностью : учебник для вузов / Е.А. Горбашко, И.А. Максимцев, Ю.А. Рыкова [и др.]. – 2-е изд. – Москва : Юрайт, 2024. – 407 с. – ISBN 978-5-534-17128-0. – URL: https://urait.ru/bcode/535750 (дата обращения: 20.03.2025);

3 Федюков, В. И. Аудит качества : учебное пособие / В.И. Федюков, Е.Ю. Салдаева. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 187 с. – ISBN 978-5-8158-1406-6. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476966 (дата обращения: 20.03.2025).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);
- учебную аудиторию для проведения курсового проектирования;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

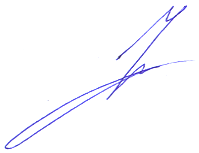
Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Кольчурина Ирина Юрьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласован:

Начальник Службы качества
АО «РУСАЛ Новокузнецк»  М.В. Фискович

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Выберите один правильный ответ.

1) Что организация должна выполнить перед внедрением изменений в СМК?

а) проанализировать цели изменений и их потенциальные последствия

б) проанализировать доступность ресурсов;

в) верно а и б;

г) нет правильного ответа.

2) Должна ли организация для управления рисками использовать такие инструменты, как FMEA, ISO 31000, мозговой штурм и т.д.:

а) да;

б) нет;

в) управление рисками не является требованием стандарта;

г) да, но только статистические методы.

3) Должна ли организация в рамках риск-ориентированного мышления рассматривать аспекты, касающиеся усиления желательных последствий (возможностей)?

а) на усмотрение организации;

б) да, должна;

в) нет такого требования в стандарте.

4) Требования ISO 9001:2015 к управлению оборудованием по мониторингу и измерению должны применяться ко всем ресурсам для мониторинга и измерений или только к тем, которые необходимы для получения достоверных результатов операций мониторинга и измерений, используемых для подтверждения соответствия продукции и услуг организации установленным требованиям:

а) ко всему оборудованию;

б) только тогда, когда оборудование необходимо для получения достоверных результатов операций мониторинга и измерений;

в) только к испытательному оборудованию;

г) нет правильного ответа.

5) К обязательным входным данным для анализа со стороны руководства по ISO 9001:2015 не относится:

а) информация об изменениях во внешних и внутренних факторах, относящихся к системе менеджмента качества, информация о возможностях для улучшения;

б) информация об опасных производственных объектах;

в) информация о функционировании процессов и соответствии продукции и услуг;

г) информация об удовлетворенности потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон.

6) Что организация должна включать по ISO 9001:2015 в рамках определения и выбора возможностей для улучшения и осуществления необходимых действий при выполнении требований потребителей и повышения их удовлетворенности:

а) улучшение продукции и услуг в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;

б) коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;

в) улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;

г) все ответы верны.

7) Каким образом должен быть назначен представитель руководства по качеству?

а) приказом высшего руководства;

б) в руководстве по качеству;

в) в должностной инструкции;

г) не требуется формального назначения ПРК.

8) Согласно ISO 9001:2015 Организация должна осуществлять в отношении несоответствующих выходов, следующие действия:

а) коррекцию; информирование потребителя;

б) отделение, ограничение распространения, возврат или приостановку поставки продукции и предоставления услуг;

в) получение разрешения на приемку с отклонением;

г) все вышеперечисленное.

9) Согласно ISO 9001:2015 организация должна обеспечить, чтобы предоставленные ресурсы:

а) подходили конкретному виду осуществляемой деятельности по мониторингу и измерениям;

б) поддерживались в рабочем состоянии для обеспечения их постоянной пригодности исходя из их назначения;

в) были откалиброваны и/или поверены;

г) все варианты верны.

10) Требования ISO 9001:2015 НЕ применимы в организациях:

а) оказывающих государственные услуги;

б) численностью менее 10 человек;

в) производящих продукцию;

г) ничего из перечисленного.

11) Инфраструктура по ISO 9001:2015 не включает:

а) человеческие ресурсы;

б) здания и связанные с ними инженерные сети и системы;

в) оборудование, включая технические и программные средства;

г) информационные и коммуникационные технологии.

12) Выберите один, наиболее подходящий ответ на следующий вопрос: какие требования ISO 9001:2015 организация может не применять в своей СМК?

а) только требования раздела 7;

б) любые требования раздела 9, которые организация определила, как неприменимые к ее области применения СМК;

в) любые требования ISO 9001:2015;

г) если неприменимость требований ISO 9001:2015 не обоснована и не документирована.

13) Область применения СМК должна:

а) указывать перечень всех потребителей организации;

б) давать обоснование для исключения требования настоящего стандарта, которое она определила как неприменимое к ее области применения;

в) указывать на охватываемые виды продукции и услуг;

г) давать обоснование для исключения требования настоящего стандарта, которое она определила как неприменимое к ее области применения, и указывать на охватываемые виды продукции и услуг.

14) В ISO 9001:2015 глагольная форма «могло бы» указывает на:

а) разрешение;

б) требование;

в) способность или возможность;

г) рекомендацию.

15) При планировании изменений в СМК в соответствии с требованием ИСО 9001 организация должна рассматривать:

а) целостность СМК;

б) снижение затрат на функционирование СМК;

в) повышение выгод для заинтересованных сторон;

г) все варианты верны.

16) Применимые действия, направленные на получение требуемой компетентности, могут включать:

а) наставничество или перераспределение обязанностей среди имеющихся работников;

б) наём лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности;

в) проведение обучения;

г) все варианты верны.

17) Если было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению, организация должна:

а) определить правомочность предыдущих результатов измерения и при необходимости предпринять соответствующее действие;

б) отменить результаты измерений и провести повторные измерения;

в) признать объект измерения несоответствующим;

г) все варианты верны.

18) Организация должна обеспечивать идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях:

а) предотвращения их непредназначенного использования или поставки;

б) санкционированной утилизации;

в) коррекции и последующей поставки потребителю;

г) нет правильного ответа.

19 Система менеджмента качества организации должна включать документированную информацию:

а) требуемую ISO 9001:2015;

б) определённую организацией как необходимую для обеспечения результативности СМК;

в) определённую органом по сертификации;

г) верны варианты а и б.

20) В соответствие с требованиями ИСО 9001 организация должна определить заинтересованные стороны и их требования:

а) с учётом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность организации постоянно поставлять продукцию и услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям;

б) с учётом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность организации обеспечивать устойчивый успех;

в) с учётом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность организации обеспечивать приемлемые экологические последствия деятельности;

г) все варианты верны.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

1 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Раздел 1. Основы аудита.

Перечень вопросов для тестирования:

1) Цель проведения аудита качества заключается в:

а) обеспечении обратной связи для решения задач высшего руководства;

б) облегчении выявления проблем;

в) определении того, выполняются ли работниками организации требования внутренней нормативной документации;

г) помощи в предотвращении попадания несоответствующей продукции потребителю;

д) во всем выше перечисленном.

2) В чем состоит цель проведения аудита качества:

а) создать систему "шпионажа" для руководства;

б) выявить дефекты, не обнаруженные при контроле продукции;

в) добиться, чтобы работники следовали предписаниям (регламенту);

г) создать дополнительную систему контроля;

д) измерить и зарегистрировать данные о качестве.

3) Термин "аудит качества" может относиться к оценке системы качества:

а) целого завода или компании;

б) одного продукта;

в) одной главной операции, обеспечивающей качество;

г) любой из вышеперечисленных;

д) ни к одной из вышеперечисленных.

4) Аудит качества наиболее эффективен, если он проводится:

а) ежеквартально, с проверкой всех показателей качества;

б) периодически без жесткого графика, с проверкой некоторых процедур;

в) ежемесячно с выборочной проверкой процедур;

г) непрерывно с проверкой случайно выбранных процедур;

д) периодически, с корректируемой частотой, с проверкой случайно выбранных процедур.

5) Минимальное число членов группы по аудиту:

а) один человек;

б) два человека;

в) три человека;

г) четыре человека;

д) пять человек.

Раздел 2. Управление программой внутреннего аудита

Перечень вопросов для тестирования.

1) Наблюдения аудита – это:

а) результаты оценивания свидетельств аудита;

б) специально подобранные данные;

в) средство для наказания виновных;

г) база для проведения оценки системы менеджмента;

д) нет правильного ответа.

2) Обнаружения аудита - это:

а) проверенная информация, полученная аудитором;

б) любые сведения, полученные в ходе процесса аудита;

в) замечания аудиторов, сделанные в процессе проверки;

г) Политики, процедуры или требования;

д) все выше перечисленное.

3) План аудита содержит:

а) цели, критерии и область аудита;

б) перечень рабочих документов аудитора;

в) указания по обработке результатов испытаний;

г) опросный лист;

д) нет правильного ответа.

4) Программа аудитов составляется:

а) для каждого внутреннего аудита, проводимого в организации;

б) для одного и более аудитов;

в) только для совместных и комплексных аудитов;

г) только для внутренних аудитов;

д) все ответы верны.

5) Ответственным за управление программой аудита является:

а) директор организации, проводящей аудит;

б) представитель второй стороны;

в) лицо, которому директор делегировал полномочия по управлению программой аудита;

г) верно а и в;

Раздел 3. Проведение аудита

Перечень вопросов для тестирования.

1) Уведомление об аудите включает в себя все следующие вопросы кроме:

а) требуемого числа сотрудников проверяемой организации, которые должны присутствовать при аудите;

б) конкретной даты аудита;

в) типа проводимого аудита;

г) состава группы по аудиту;

д) все ответы верны.

2) Уведомление об аудите обычно делается:

а) в качестве сюрприза;

б) письменно заранее, за 5 (20-40) рабочих дней;

в) ежегодно;

г) письменно или по телефону за шесть месяцев.

3) Состав группы по аудиту зависит от следующего, за исключением:

а) объема аудита;

б) квалификации аудиторов;

в) требований проверяемой организации;

г) готовности аудиторов;

д) требований нормативной документации.

4) Чек-листы обычно разрабатываются:

а) группой по аудиту;

б) аудитором при участии проверяемых;

в) только проверяемыми;

г) главным аудитором и консультантом по системе менеджмента.

5) Аудиты процесса, как правило:

а) менее интенсивны, чем аудиты системы;

б) проводятся только внутренними аудиторами;

в) менее интенсивны, чем аудиты продукции;

г) не требуют предварительного планирования.

Раздел 4. Использование информационных систем для оптимизации процесса внутреннего аудита

Перечень вопросов для тестирования.

1) Какие информационные потоки связаны с реализацией процесса внутреннего аудита?

а) передача информации от директора организации к ответственному за проведение внутреннего аудита о сроках, объемах и критериях аудита;

б) передача сведений об аудите и ходе его реализации от участников группы по аудиту руководителю группы по аудиту;

в) передача сведений об аудите о результате работы с несоответствиями от руководителей структурных подразделений к руководителю группы по аудиту;

г) сбор информации об несоответствиях и свидетельствах аудита от членов группы по аудиту руководителю группы по аудиту;

д) все варианты верны.

2) Какие требования предъявляются к информационной системе для автоматизации внутренних аудитов систем менеджмента?

а) требования к структуре и функционированию системы;

б) требования к квалификации пользователей;

в) требования к вариантам использования;

г) требования к стоимости лицензии.

3) Информационная система, предназначенная для цифровизации процедур внутреннего аудита, разработанная MobileDimension LLC:

а) MD Audit;

б) Mozilla Firefox 50+;

в) Комплаенс-контроль;

г) Контур.Призма;

д) Контур.Фокус.

4) Какие операции возможно осуществить с использованием программного продукта «IT Audit: Аудитор»?

а) подготовить программу, содержащую более 200 аудиторских процедур, осуществляемых автоматически;

б) сформировать аудиторскую группу и реализовать иные этапы планирования аудита;

в) оценить риски и с учетом оцененных рисков сформировать статистическую аудиторскую выборку;

г) реализовать электронную проверку документов;

д) верны все варианты.

5) Какой программный продукт способен осуществить автоматически заполнить около 400 форм документов исходя из синхронизированных справочников 1С или информации из таблиц Excel?

а) «IT Audit: Аудитор»;

б) MD Audit;

в) Комплаенс-контроль;

г) Контур.Призма;

д) Контур.Фокус.

Раздел 5. Компетентность и оценка аудиторов

Перечень вопросов для тестирования.

1) Какие из перечисленных утверждений не верны по отношению к работе аудитора?

а) требование к этичному поведению не является обязательным;

б) распространение знаний о качестве поощряется;

в) потенциальные конфликты интересов должны разглашаться;

г) необходимость профессиональной компетентности;

д) нет правильного ответа.

2) Квалифицированный аудитор признает, что общение - это путь к успеху аудита. Процесс общения протекает:

а) главным образом внутри команды аудиторов;

б) между аудитором и сотрудником проверяемого подразделения;

в) вербальным и невербальным путем;

г) по строго установленному плану;

д) верно б и в.

3) Нежелательные черты поведения аудитора включают все кроме:

а) непрофессионализма;

б) ошибок в анализе свидетельств аудита;

в) нерешительности;

г) настойчивости;

д) грубости.

4) Доказательством компетентности и профессионализма аудитора являются:

а) деловой костюм;

б) рассудительность;

в) подготовленность;

г) верно б и в;

д) верно а, б и в.

5) Что из перечисленного не должен делать аудитор?

а) переформулировать замечания (пустая трата времени);

б) обращать внимание на невербальные послания;

в) активно слушать;

г) не предопределять формулировок ответов, пока кто-то продолжает говорить;

д) верно б, в и г.

4 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Примерные задания для практических работ.

Практическая работа № 1 «Разработка программы аудита»

1) заполните титульную страницу;

2) сформулируйте цели, задачи внутреннего аудита;

3) формулируйте область аудита;

4) сформируйте аудиторскую группу;

5) определите критерии аудита.

В качестве исходных условий используйте данные соответствующей ситуации, представленной ниже.

Ситуации

1 ООО «Строй плюс» предоставляет услуги по ремонту помещений. В последний месяц в организацию стали поступать жалобы потребителей на качество производимых ремонтов: наблюдалось отставание наклеенных обоев, что устранялось путем повторной оклейки, либо частичной замены обоев на стенах заказчиков, что вызывало дополнительные затраты рабочего времени и расходных материалов.

В ООО «Строй плюс» внедрена СМК. В целях выяснения причин возникающих несоответствий, руководством организации было принято решение о проведении внепланового внутреннего аудита.

2 ООО «Строй плюс» в целях улучшения качества предоставляемых потребителям услуг по ремонту помещений сформирована новая организационная структура путем:

– выделения службы качества в отдельное структурное подразделение, и назначение начальником юриста;

– переподчинения мастера по снабжению заместителю главного инженера, а мастера стройгруппы – старшему мастеру;

– введением должности делопроизводитель, подчинение делопроизводителя генеральному директору и возложение на него функций по формированию и контролю движения документации в организации, а также ведения кадровой документации;

– должность менеджера по персоналу ликвидируется.

В ООО «Строй плюс» внедрена СМК. После проведения работ по реорганизации существующих и организации новых структурных подразделений, руководством организации было принято решение о проведении внутреннего аудита.

Практическая работа № 2 «Подготовка к проведению аудита системы менеджмента: разработка плана и маршрута внутреннего аудита, подготовка чек-листа аудитора»

1) Разработайте план аудита.

2) Разработайте маршрут аудита.

3) Разработайте чек-лист аудитора.

Практическая работа № 3 «Выполнение анализа документов системы менеджмента, включая записи и определение их адекватности.

1) Выполнить анализ фрагментов документации организации, предложенных преподавателем.

2) По итогам анализа подготовить заключение по результатам анализа документации.

Практическая работа № 4 «Подготовка плана аудита и распределение обязанностей между членами группы аудита»

1) Определите перечень аудируемых подразделений, дату и время внутреннего аудита СМК.

2) Заполните п.п. 3 и 7 программы внутреннего аудита.

Практическая работа № 5 «Подготовка рабочих документов аудита, включая перечень контрольных вопросов»

1) Разработайте план внутреннего аудита одного подразделения.

2) Разработайте маршрут внутреннего аудита СМК. Процесс, объект и дата проведения внутреннего аудита выбирается по согласованию с преподавателем.

3) Разработайте чек-лист аудитора для проведения проверки одного подразделения.

Практическая работа № 6 «Проведение аудита «на месте». Сбор свидетельств аудита»

Основываясь на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015, а также теоретических положениях, изученных в ходе подготовки к практической работе, примите решение в следующей ситуации.

Ситуация. В ходе внутреннего аудита отдела кадров организации было отмечено следующее:

1) требования к персоналу, установленные в должностных инструкциях и других документах, охватывают лишь требования к образованию и опыту трудовой деятельности;

2) цель в области качества, принятая в организации месяц назад, гласит: «Снизить в текущем году затраты на несоответствия при производстве продукции на 10 % по сравнению с прошлым годом». В приказе директора было дано поручение подразделениям продумать и в течение месяца представить ему на утверждение соответствующие мероприятия по достижению указанной цели. На момент аудита таких предложений отделом кадров представлено не было;

3) по процессу «Управление персоналом», за функционирование которого, согласно положениям документов СМК, несет ответственность

начальник отдела кадров, не поставлены задачи по улучшению. При этом было дано следующее объяснение: «Данный процесс был оценен и признан по состоянию на сегодня результативным. Поэтому мы им решили пока не заниматься».

При возникшей ситуации может возникнуть необходимость оформления Протокола регистрации несоответствия/замечания. Внимательно изучите предложенную ситуацию и примите решение:

а) если Вы считаете, что имеется достаточное количество доказательств, подтверждающих несоответствие, то Вам необходимо зарегистрировать несоответствие и заполнить Лист регистрации несоответствия/замечания и соотнести к пункту ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015;

б) если Вы считаете, что доказательств, подтверждающих несоответствие, недостаточно, то:

– напишите, почему Вы считаете, что количество доказательств, подтверждающих несоответствие, недостаточно;

– приведите перечень фактов, которые необходимы Вам, как доказательство того, что ситуация находится под контролем или укажите дальнейшие действия, которые должен предпринять аудитор для расследования данной ситуации.

Проверка проводится сегодня, Вы – аудитор.

Фамилию и инициалы руководителя подразделения и наименование организации примите произвольно.

Практическая работа № 7 «Подготовка отчета по аудиту»

Составьте отчет по внутреннему аудиту.

Практическая работа № 8 «Использование информационных систем для проведения внутреннего аудита систем менеджмента»

1) определите информационные потоки в ходе реализации процесса внутреннего аудита;

2) подготовьте документы по проведению аудита с использованием программного продукта «IT Audit: Аудитор».

5 Вопросы к экзамену для промежуточной аттестации

1) Понятие аудита. Виды. Примеры.

2) Нормативная база внутреннего аудита систем менеджмента.

3) Этапы проведения аудита: перечень и краткая характеристика.

4) Понятие и сущность аудита адекватности.

5) Классификация видов аудитов.

6) Формирование группы по аудиту.

7) Понятие и сущность аудита соответствия.

8) Схемы обследования объекта аудита: особенности, достоинства и недостатки.

9) Цели и задачи аудита.

10) Преимущества и недостатки внутреннего аудита.

11) Установление первоначального контакта с проверяемой организацией. Определение возможностей аудита.

12) Выполнение анализа документов при подготовке к аудиту.

13) Требования стандартов ИСО к организации и проведению внутренних проверок систем менеджмента.

14) Требования к компетентности руководителя аудиторской группы при подготовке плана аудита.

15) Распределение работ между членами аудиторской группы при подготовке к аудиту систем менеджмента.

16) Принципы проведения аудита.

17) Понятие и структура программы аудита.

18) План аудита: понятие, структура (обязательные и дополнительные элементы), формирование.

19) Рабочие документы аудита: виды и подготовка.

20) Управление программой аудита.

21) Требования к проведению предварительного совещания ИСО 19011. Особенности проведения предварительного совещания при внутреннем аудите системы менеджмента.

22) Риски при разработке и реализации программы аудита.

23) Сбор и верификация информации при проведении аудита.