

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**ФГБОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет»**

**Инженерно-технический институт**

*Кафедра управления в технических системах  
и инновационных технологий*

**Рабочая программа дисциплины**  
включая фонд оценочных средств и методические указания для  
самостоятельной работы обучающихся

**Б1.В.16 Аудит качества**

---

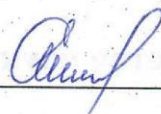
Направление подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль) – «Управление качеством в технологических системах»

Квалификация - бакалавр

Количество зачётных единиц (часов) – 5 (180)

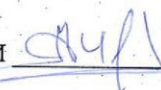
г. Екатеринбург  
2021

Разработчик программы: д.т.н., профессор  /Е.Е. Шишкина/


Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления в технических системах и инновационных технологий  
(протокол № 5 от «20» января 2021 года).

Зав. кафедрой  /А.Г. Гороховский/

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией инженерно-технического института  
(протокол № 6 от «04» февраля 2021 года).

Председатель методической комиссии ИТИ  /А.А. Чижов /

Рабочая программа утверждена директором инженерно-технического института

Директор ИТИ  /Е.Е. Шишкина/

«04» марта 2021 года

## Оглавление

1. Общие положения. ....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы. ....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы. ....	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся. ....	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов. ....	6
5.1 Трудоемкость разделов дисциплины. ....	6
5.2 Содержание занятий лекционного типа. ....	6
5.3 Темы и формы занятий семинарского типа. ....	8
5.4 Детализация самостоятельной работы. ....	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине. ....	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине. ....	11
7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. ....	11
7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания. ....	11
7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. ....	12
7.4 Соответствие шкалы оценок и уровней сформированных компетенций. ....	16
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся. ....	16
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине. ....	17
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине. ....	18

## 1. Общие положения.

**Наименование дисциплины** – «Аудит качества», относится к дисциплинам (модулям) учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 27.03.02 - Управление качеством (профиль - Управление качеством в технологических системах). Дисциплина «Аудит качества» является дисциплиной, формируемой участниками образовательных отношений части учебного плана.

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Аудит качества» являются:

- Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации", утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;
- Приказ Минобрнауки России № 301 от 05.04.2017 г. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ № 869 от 31.07.2020;
- Учебный план образовательной программы высшего образования направления образования 27.03.02 - Управление качеством (профиль - Управление качеством в технологических системах), подготовки бакалавров по очной форме обучения, одобренный Ученым советом УГЛТУ (протокол №9 от 10.09.2020) и утвержденный ректором УГЛТУ (10.09.2020).

Обучение по образовательной программе образования 27.03.02 – Управление качеством (профиль - Управление качеством в технологических системах) осуществляется на русском языке.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

**Целью** изучения дисциплины является формирование профессиональных компетенций, связанных с планированием, подготовкой, проведением аудитов качества и с сертификацией систем менеджмента качества с целью повышения технического уровня, качества и конкурентоспособности продукции.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение требований при организации и проведении аудита;
- формирование умения выполнять планирование действий по подготовке и проведению аудита
- приобретение навыков решения практических задач и выполнение процедур аудита менеджмента качества на предприятии;
- приобретение навыков по выявлению и классификации несоответствий, наблюдений;
- закрепление навыков работы в команде при решении практических задач по проведению аудита.

### **Требования к результатам освоения дисциплины:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**ПК-3:** Способен адаптировать требования национальной и международной нормативной базы по проведению внутренних аудитов к потребностям конкретной организации и составлять план мероприятий по проведению внутреннего аудита.

**В результате изучения дисциплины студент должен:**  
**знать:**

– основные положения национальной и международной нормативной базы в области документооборота систем управления качеством.

**уметь:**

- разрабатывать и оформлять основные виды нормативных документов, записей о качестве, а также комплектов документов системы управления качеством организации.

**владеть:**

– навыками формирования отчетов о деятельности организации по управлению качеством продукции.

**3. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Данная учебная дисциплина относится к формируемой участниками образовательных отношений части учебного плана, что означает формирование в процессе обучения у бакалавра профессиональных знаний и компетенций в рамках выбранного направления, а также навыков производственно-технологической деятельности в подразделениях организаций.

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ОПОП и написания выпускной квалификационной работы (см. табл.).

**Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин**

Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
Всеобщее управление качеством	-	Выполнение, подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Указанные связи дисциплины «Аудит качества» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

**Общая трудоемкость дисциплины**

Вид учебной работы	Всего академических часов	
	очная форма	заочная форма
<b>Контактная работа с преподавателем*:</b>	<b>65,75</b>	<b>23,75</b>
лекции (Л)	32	12
практические занятия (ПЗ)	32	6
лабораторные работы (ЛР)	-	4
иные виды контактной работы	1,75	1,75
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>114,25</b>	<b>156,25</b>
изучение теоретического курса	50	76
подготовка к текущему контролю знаний	15	25
подготовка курсовой работы (КР)	34,5	34,5
подготовка к промежуточной аттестации	14,75	20,75
<b>Вид промежуточной аттестации:</b>	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>5/180</b>	<b>5/180</b>

\*Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, лабораторные занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающегося с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации. Контактная работа может включать иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую и индивидуальную работу обучающихся с преподавателем. Часы контактной работы определяются Положением об организации и проведении контактной работы при реализации образовательных программ высшего образования, утвержденным Ученым советом УГЛУ от 25 февраля 2020 года.

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов**

**5.1 Трудоемкость разделов дисциплины**

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Сущность и понятия аудита качества	4	-	-	2	6
2	Участники аудита. Требования к аудиторам	4	-	-	2	6
3	Средства и техника работы аудитора	4	2	-	4	9
4	Планирование и подготовка аудита	4	2	-	4	9
5	Порядок проведения внутреннего и внешнего аудита	6	4	-	6	8
6	Отчетность об аудите. Эффективность аудита	4	4	-	8	9
7	Аудит качества и самооценка	4	4	4	12	9
8	Психологические аспекты аудита качества	2	4	4	12	9
<b>Итого по разделам:</b>		<b>32</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>64</b>	<b>65</b>
Подготовка курсовой работы		-	-	-	1,5	34,5
Промежуточная аттестация		-	-	-	0,25	14,75
<b>Всего:</b>		<b>180</b>				

**Заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Сущность и понятия аудита качества	1	-	-	1	6
2	Участники аудита. Требования к аудиторам	1	-	-	-	10
3	Средства и техника работы аудитора	2	1	-	2	10
4	Планирование и подготовка аудита.	2	-	-	1	15
5	Порядок проведения внутреннего и внешнего аудита	2	-	-	-	15
6	Отчетность об аудите. Эффективность аудита	2	-	-	1	15
7	Аудит качества и самооценка	1	3	-	5	15
8	Психологические аспекты аудита качества	1	2	-	4	15
<b>Итого по разделам:</b>		<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>101</b>
Подготовка курсовой работы		-	-	-	1,5	34,5
Промежуточная аттестация		-	-	-	0,25	20,75
<b>Всего:</b>		<b>180</b>				

**5.2 Содержание занятий лекционного типа**

**Тема 1. Сущность и понятия аудита качества.**

История становления и развития аудита качества. Цели и достоинства аудита. Философия аудита. Нормативное обеспечение проведения аудита систем менеджмента. Термины и определения в области аудита качества. Виды аудита: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции. Взаимосвязь аудита качества с другими процедурами проверки объектов.

Внутренний и внешний (второй и третьей стороной) аудит: достоинства и недостатки. Задачи внутреннего аудита систем менеджмента качества (СМК). Область и объект аудита. Организационные принципы внутреннего аудита.

**Тема 2. Участники аудита. Требования к аудиторам.**

Участники аудита: заказчик, группа аудиторов, проверяемая организация (подразделение). Ответственность, права и обязанности участников аудита. Схема взаимодействия участников аудита.

Принципы аудита, относящиеся к аудиторам. Главный аудитор, аудиторы, эксперт аудитор, технический эксперт.

Компетентность аудитора: личные качества, знания и навыки, образование, практический опыт, обучение аудиторов и опыт проведения аудита. Черты характера и практические умения аудиторов, необходимые для выполнения требований по проведению аудита. Поддержание и повышение компетентности аудиторов.

Оценка аудиторов: начальное оценивание, оценивание аудиторов, как части процесса формирования группы аудиторов, постоянное оценивание характеристик аудитора для поддержания и улучшения знаний и навыков. Процесс оценки. Критерии и методы оценок.

**Тема 3. Средства и техника работы аудитора.**

Методы работы аудитора: наблюдение, опрос, доказательство, анализ. Условия организации и техники беседы. Типы вопросов, задаваемых аудитором в ходе беседы.

Опросные листы. Контрольный вопросник (чек-лист). Аудиторский лист (проверочный лист). Правила составления и обработки.

Доказательство и анализ как методы аудита. Тезис и аргумент. Несоответствия, обнаруженные при аудите. Значительные и незначительные несоответствия.

**Тема 4. Планирование и подготовка аудита.**

Управление программой аудита. Сущность программы аудита. Ответственность за управление программой аудита. Схема процессов менеджмента программы аудита. Цели и объем программ аудита. Ответственность за управление программой аудита, ресурсы и процедуры. Внедрение программы аудита. Записи по программе аудита. Мониторинг и анализ программы аудита.

Планирование аудита. Назначение руководителя группы по аудиту. Определение целей, области применения и критериев аудита. Определение возможностей проведения аудита. Формирование группы по аудиту. Обучение главного аудитора и группы аудиторов. График аудита. Установление первоначального контакта с проверяемой организацией. Уведомление об аудите. Анализ документов.

Подготовка к проведению аудита на месте. Подготовка плана аудита. Распределение работ между членами группы по аудиту. Подготовка рабочих документов: опросные листы, контрольные вопросники, аудиторские листы. Выбор команды в проверяемой организации.

**Тема 5. Порядок проведения внутреннего и внешнего аудита.**

Общее представление о проведении аудита. Проведение предварительного совещания (открытие аудита). Распределение поручений между аудиторами. Две части аудита опрос и работа на месте выполнения процессов.

Проверка документов систем менеджмента (качества, экологического менеджмента и т.д.): наличие, соответствие документов установленным требованиям. Проверка выполнения требований документов.

Инспекция на месте. Сбор и верификация информации. Источники информации. Использование контрольных вопросников и аудиторских листов при опросе и на рабочем месте. Выборочный контроль. Прослеживание/блок-схемы (схемы потоков).

Обмен информацией в ходе аудита. Встречи аудиторов группы. Ежедневные инструктажи. Роль и ответственность сопровождающих лиц и наблюдателей.

Формирование выводов аудита. Несоответствия, обнаруженные в ходе аудита: классификация, анализ и обсуждение, составление документов.

**Тема 6. Отчетность об аудите. Эффективность аудита.**



Анализ и обобщение результатов аудита. Подготовка предварительного отчета (заключений аудита). Заключительное совещание: представление выводов и заключений аудита, рекомендаций и дальнейших действий.

Составление отчета об аудите: отчеты аудиторов, итоговый отчет об аудите. Утверждение и рассылка отчета об аудите. Разработка и реализация корректирующих действий. Регистрация результатов аудита. Информирование о результатах аудита. Оформление дела.

Эффективность аудита. Эмпирическое изучение эффективности аудитов СМК. Методы исследований. Взаимосвязь между результатами аудита и системными недостатками, вызывающими проблемы качества. Влияние методов аудита на его результаты.

**Тема 7. Аудит качества и самооценка.**

Значение аудита качества и самооценки в системах менеджмента на предприятии. Сравнительная характеристика целей, области, объектов и процедур проведения аудитов и самооценки в организациях. Оценка результатов, процессов и системных факторов. Использование методов управления качеством при проведении аудита и самооценки. Показатели и критерии, используемые при аудите и самооценке.

**Тема 8. Психологические аспекты аудита качества.**

Этика поведения аудитора. Моральный кодекс аудитора. Психология поведения аудитора. Уловки проверяемых.

### 5.3 Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом по дисциплине предусмотрены практические и лабораторные занятия.

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Форма проведения занятия	Трудоёмкость, час	
			Очная	Заочная
1	Аудит качества. Основные положения	Практическая работа.	8	2
2	Проведение аудита	Практическая работа.	8	2
3	Анализ ситуаций внутреннего аудита	Практическая работа.	8	-
4	Анализ ситуаций внутреннего аудита	Лабораторная работа	-	4
5	Проведение аудита. Коррекция и корректирующие действия.	Практическая работа.	8	2
<b>Итого часов:</b>			<b>32</b>	<b>10</b>

### 5.4 Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
1	Тема 1. Сущность и понятия аудита качества.	Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю	6	6
2	Тема 2. Участники аудита. Требования к аудиторам.	Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю	6	10
3	Тема 3. Средства и техника работы аудитора.	Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю	9	10
4	Тема 4. Планирование и подготовка аудита.	Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю	9	15
5	Тема 5. Порядок проведения внутреннего и внешнего аудита.	Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю	8	15
6	Тема 6. Отчетность об аудите. Эффективность аудита.	Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю	9	15
7	Тема 7. Аудит качества и самооценка.	Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю	9	15



№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
8	Тема 8. Психологические аспекты аудита качества.	Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю	9	15
Подготовка курсовой работы			34,5	34,5
Подготовка к промежуточной аттестации			14,75	20,75
<b>Итого:</b>			<b>114,25</b>	<b>156,25</b>

**6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине  
Основная и дополнительная литература**

№	Автор, наименование	Год издания	Примечание
<b><i>Основная литература</i></b>			
1	Федюков, В. И. Аудит качества: учебное пособие / В. И. Федюков, Е. Ю. Салдаева; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 187 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=476966">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=476966</a> . – Библиогр.: с. 98. – ISBN 978-5-8158-1406-6. – Текст : электронный.	2017	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Василькова, О. А. Основы аудита качества и консалтинг предприятий : учебное пособие / О. А. Василькова, Г. Р. Царева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2020. – 136 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612090">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612090</a> . – Библиогр.: с. 118. – ISBN 978-5-8158-2191-0. – Текст : электронный.	2020	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Злобин, Э. В. Внутренний аудит в системе менеджмента качества: учебное электронное издание / Э. В. Злобин; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2018. – 83 с. : табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570590">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=570590</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-2005-5. – Текст : электронный.	2018	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
<b><i>Дополнительная литература</i></b>			
4	Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 335 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495785">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495785</a> . – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01715-5. – Текст : электронный.	2018	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
5	Михеева, Е. Н. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 531 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454086">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=454086</a> . – Библиогр.: с. 481-487. – ISBN 978-5-394-01078-1. – Текст : электронный.	2017	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
6	Салдаева, Е. Ю. Система менеджмента качества : учебное пособие / Е. Ю. Салдаева ; Поволжский государственный техно-	2019	полнотекстовый доступ при

№	Автор, наименование	Год издания	Примечание
	логический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 82 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612655">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612655</a> . – Библиогр.: с. 79-80. – ISBN 978-5-8158-2117-0. – Текст : электронный.		входе по логину и паролю*

\*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему.

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

### ***Электронные библиотечные системы***

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе УГЛУ (<http://lib.usfeu.ru/>), ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/> ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru/>, содержащих издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированных по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

- ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru>
- Электронная база периодических изданий ИВИС <https://dlib.eastview.com/>
- Электронный архив УГЛУ (<http://lib.usfeu.ru/>).

### ***Справочные и информационные системы***

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Информационно-правовой портал Гарант. Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
3. База данных Scopus компании Elsevier B.V. <https://www.scopus.com/>
4. Информационная система «ТЕХНОРМАТИВ» - (<https://www.technormativ.ru/>)
5. «Техэксперт» - профессиональные справочные системы – (<http://техэксперт.рус/>);

### ***Профессиональные базы данных***

1. «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru/>);
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам Федеральный портал (<http://window.edu.ru/>);
3. информационные массивы Росстата (<https://rosstat.gov.ru/>);
4. РИА Стандарты и качество (<https://ria-stk.ru/>);
5. Российская ассоциация Деминга (<http://deming.ru/>);
6. институт Джурана (<https://www.juran.com/>);
7. сайт, посвященный серии стандартов ISO, вопросам менеджмента качества и сертификации (<http://iso.staratel.com/>);
8. официальный портал Всероссийской организации качества (<http://mirq.ru/>);
9. Европейская организация качества (European Organization for Quality) (<https://www.eoq.org/>);
10. оперативные ресурсы качества (<https://www.quality.org/>);
11. портал о сертификации и стандартизации в России (<http://rosstandart.ru/>);
12. портал Международной организации по стандартизации (<https://www.iso.org/>);
13. портал Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (<https://www.rst.gov.ru>).

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля
<b>ПК-3:</b> Способен адаптировать требования национальной и международной нормативной базы по проведению внутренних аудитов к потребностям конкретной организации и составлять план мероприятий по проведению внутреннего аудита.	<b>Промежуточный контроль:</b> зачет, выполнение курсовой работы <b>Текущий контроль:</b> подготовка доклада, защита отчетов практических занятий и лабораторных работ

### 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### Критерии оценивания устного ответа на контрольные вопросы (текущий контроль формирование компетенций ПК-3):

*Зачтено* - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки, показана способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

*Зачтено* - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью «наводящих» вопросов;

*Зачтено* - дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания обучающимся их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

*Не зачтено* - обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

#### Критерии оценивания практических заданий и лабораторных работ (текущий контроль формирования компетенций ПК-3):

*зачтено* - выполнены все задания, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

*зачтено* - выполнены все задания, обучающийся без с небольшими ошибками ответил на все контрольные вопросы.

*зачтено* - выполнены все задания с замечаниями, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

*не зачтено* - обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания, ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

#### Критерии оценивания доклада (текущий контроль, формирование компетенций ПК-3):

*зачтено* - работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема раскрыта полностью, материал актуален и достаточен, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

*зачтено* - работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема раскрыта, материал актуален, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

*зачтено* - работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема частично раскрыта, по актуальности доклада есть замечания, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

*не зачтено* - обучающийся не подготовил работу или подготовил работу, не отвечающую требованиям, ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

**Критерии оценивания курсовой работы (промежуточный контроль, формирование компетенций ПК-3):**

*Отлично* - работа представлена в срок, оформление, структура и стиль работы образцовые; работа выполнена самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, рекомендации и выводы; при защите работы даны правильные ответы на все вопросы.

*Хорошо* – работа представлена в срок, теоретическая часть и расчеты выполнены с незначительными замечаниями; в оформлении, структуре и стиле задания нет грубых ошибок; задание выполнено самостоятельно, присутствуют собственные выводы; при защите работы даны правильные ответы на все вопросы с помощью преподавателя.

*Удовлетворительно* – работа представлена в срок, выполненные расчеты имеют значительные замечания; в оформлении, структуре и стиле работы есть недостатки; задание выполнено самостоятельно, присутствуют выводы; при защите работы ответы даны не на все вопросы.

*Неудовлетворительно* - работа представлена позже установленного срока, расчеты выполнены не полностью или неправильно; отсутствуют или сделаны неправильные выводы и обобщения; оформление не соответствует требованиям; при защите работы не даны ответы на поставленные вопросы.

**7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**  
**Контрольные вопросы к зачету (промежуточный контроль)**

1. Качество как объект аудита. Основные понятия в области качества в соответствии с терминологией ГОСТ Р ИСО 9000-2008.
2. Значение аудита качества (внутренних проверок) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
3. Применение принципов TQM при проведении аудита системы менеджмента качества.
4. Структура системы менеджмента качества в соответствии с моделью ГОСТ Р ИСО серии 9000.
5. Структурные элементы процесса, подлежащие проверке при проведении аудита качества.
6. Характеристика организации как объекта проверки. Организационная структура. Функции и взаимосвязи. Нормативно-правовая и организационно-распорядительная документация.
7. Понятия миссии, видения, стратегии, политики и целей организации. Их значение при проведении аудита качества.
8. Документация системы менеджмента качества как объект проверки при аудите качества. Требования к документации в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008.
9. Значение аудита качества и самооценки в системах менеджмента на предприятии. Сравнительная характеристика целей, области, объектов и процедур проведения аудитов и самооценки в организациях.

10. Сравнительная характеристика критериев оценки процессов при проведения аудитов и самооценки (по Т.Конти) в организациях
11. Оценка воспроизводимости процессов при проведении аудита качества. Использование статистических методов для оценки воспроизводимости.
12. Оценка стабильности процессов при проведении аудита качества. Использование статистических методов для оценки стабильности.
13. Использование методов выборочного контроля для оценки процессов и продукции при проведении аудитов качества. Специальные уровни контроля . Переход на уровни контроля.
14. Понятия управления несоответствий, корректирующих и предупреждающих действий и их использование при проведении внутреннего аудита качества.
15. Функции отделов качества при проведении аудитов качества. Права и ответственность.
16. Методы аудита. Выборочный контроль. Прослеживание/блок-схемы (схемы потоков). Обмен информацией в ходе аудита.
17. Этика поведения аудитора. Моральный кодекс аудитора. Психология поведения аудитора. Уловки проверяемых.
18. Компетентность аудитора: личные качества, знания и навыки, образование, практический опыт, обучение аудиторов и опыт проведения аудита.
19. История становления и развития аудита качества. Цели и достоинства аудита. Философия аудита.
20. Нормативное обеспечение проведения аудита систем менеджмента. Термины и определения в области аудита качества.
21. Виды аудита: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции. Взаимосвязь аудита качества с другими процедурами проверки объектов.
22. Внутренний и внешний (второй и третьей стороной) аудит: достоинства и недостатки.
23. Задачи внутреннего аудита систем менеджмента качества (СМК). Область и объект аудита. Организационные принципы внутреннего аудита.
24. Участники аудита: заказчик, группа аудиторов, проверяемая организация (подразделение). Ответственность, права и обязанности участников аудита. Схема взаимодействия участников аудита.
25. Принципы аудита, относящиеся к аудиторам. Главный аудитор, аудиторы, эксперт аудитор, технический эксперт.
26. Черты характера и практические умения аудиторов, необходимые для выполнения требований по проведению аудита. Поддержание и повышение компетентности аудиторов.
27. Оценка аудиторов: начальное оценивание, оценивание аудиторов, как части процесса формирования группы аудиторов, постоянное оценивание характеристик аудитора для поддержания и улучшения знаний и навыков. Процесс оценки. Критерии и методы оценок.
28. Методы работы аудитора: наблюдение, опрос, доказательство, анализ. Несоответствия, обнаруженные при аудите. Значительные и незначительные несоответствия.
29. Условия организации и техники беседы. Типы вопросов, задаваемых аудитором в ходе беседы.
30. Опросные листы. Контрольный вопросник (чек-лист). Аудиторский лист (проверочный лист). Правила составления и обработки.
31. Управление программой аудита. Сущность программы аудита. Ответственность за управление программой аудита. Схема процессов менеджмента программы аудита.
32. Цели и объем программ аудита. Ответственность за управление программой аудита, ресурсы и процедуры. Внедрение программы аудита. Записи по программе аудита. Мониторинг и анализ программы аудита.
33. Планирование аудита. Назначение руководителя группы по аудиту. Определение целей, области применения и критериев аудита. Формирование группы по аудиту. График аудита. Уведомление об аудите. Анализ документов.

34. Подготовка к проведению аудита на месте. Подготовка плана аудита. Распределение работ между членами группы по аудиту. Проведение предварительного совещания (открытие аудита). Распределение поручений между аудиторами. Две части аудита: опрос и работа на месте выполнения процессов. Проверка документов систем менеджмента (качества, экологического менеджмента и т.д.): наличие, соответствие документов установленным требованиям. Проверка выполнения требований документов.

35. Формирование выводов аудита. Несоответствия, обнаруженные в ходе аудита: классификация, анализ и обсуждение, составление документов.

36. Анализ и обобщение результатов аудита. Подготовка предварительного отчета (заключений аудита). Заключительное совещание. Составление отчета об аудите. Разработка и реализация корректирующих действий.

37. Составить чек-лист с закрытыми и открытыми вопросами по процессу закупок

38. Составить чек-лист с закрытыми и открытыми вопросами по процессу изучения требований и оценки удовлетворенности потребителей

39. Составить чек-лист с закрытыми и открытыми вопросами по процессу анализа со стороны руководства

40. Составить чек-лист с закрытыми и открытыми вопросами по процессу управления корректирующими и предупреждающими действиями.

41. Составить чек-лист с закрытыми и открытыми вопросами по процессу мониторинга и измерения объектов в СМК.

42. Составить опросный лист для внешнего (предсертификационного) аудита для деревообрабатывающего предприятия.

43. Составить опросный лист для внутреннего (предсертификационного) аудита для предприятия сферы услуг.

44. Составить опросный лист для внутреннего планового аудита для деревообрабатывающего предприятия.

45. Составить протоколы возможных несоответствий по процессу идентификация и прослеживаемость.

46. Составить протоколы возможных несоответствий по процессу управление персоналом

47. Составить протоколы возможных несоответствий по процессу управление инфраструктурой .

48. Составить пример краткого отчета о внутреннем аудите на примере конкретного (на выбор) предприятия

49. Составить план корректирующих действий по результатам внутреннего аудита любого предприятия.

50. Составить протокол верификации результатов выполнения корректирующих действий по итогам внутреннего аудита.

51. Составить годовой график проведения аудита.

52. Составить план аудита на месте для любого процесса (подразделения).

53. Составить сводную таблицу по итогам проведения внутреннего аудита СМК за год.

### **Темы докладов (текущий контроль)**

1. Виды аудита.
2. Принципы аудита.
3. История становления и развития аудита качества.
4. Цели и достоинства аудита.
5. Философия аудита.
6. Нормативное обеспечение проведения аудита систем менеджмента.
7. Термины и определения в области аудита качества.
8. Виды аудита: аудит системы, аудит процесса, аудит продукции.
9. Взаимосвязь аудита качества с другими процедурами проверки объектов.
10. Внутренний и внешний (второй и третьей стороной) аудит: достоинства и недостатки.



11. Задачи внутреннего аудита систем менеджмента качества (СМК). Область и объект аудита.
12. Организационные принципы внутреннего аудита.

#### **Тематика курсовых работ (промежуточный контроль)**

1. Аудит процесса изготовления продукции.
2. Аудит процесса технологической подготовки производства.
3. Аудит процесса проектирования продукции.
4. Аудит процесса управления средствами измерения и контроля.
5. Аудит процесса управления инфраструктурой.
6. Планирование и проведение аудита качества на примере \_\_\_\_\_.
7. Внутренний аудит качества и основные организационные принципы его проведения.
8. Аудит качества процессов и реализации процедур мотивации труда как фактора развития человеческих ресурсов.

#### **Тематика лабораторных работ (текущий контроль)**

**Тема 5. Порядок проведения внутреннего и внешнего аудита.**

**Лабораторная работа № 1. Анализ ситуаций внутреннего аудита.**

Цель работы: получения навыков работы в группе по результатам аудита.

Задачи работы: анализ предложенной ситуации при проведении внутреннего аудита в компании. Оценка полученных результатов на соответствие требованиям стандарта ISO 9001.

Задание: Провести анализ приведенных ситуаций внутреннего аудита СМК на их соответствие критериям аудита.

Порядок работы:

- 1) Ознакомиться с предложенными ситуациями внутреннего аудита СМК.
- 2) Если, на Ваш взгляд, в описании ситуации существует достаточно объективных свидетельств в пользу несоответствия, определите пункт стандарта ISO 9001, требованиям которого не соответствует описанная ситуация.
- 3) Если, на Ваш взгляд, представленных объективных свидетельств недостаточно для выставления несоответствия, то:
  - укажите причины, почему Вы считаете, что объективных свидетельств недостаточно для выставления несоответствия;
  - перечислите действия, которые Вы как аудитор предпримите, для получения объективных свидетельств, того, что проверяемое подразделение держит ситуацию под контролем.
- 4) Составить отчет по лабораторной работе.

#### **Тематика практических занятий (текущий контроль)**

**Тема 5. Порядок проведения внутреннего и внешнего аудита.**

**Практическое занятие: Проведение аудита**

Практическое занятие для получения навыков работы в группе по результатам аудита. Студенты делятся на группы. Каждая группа выбирает одного члена для представления сведений от группы. Каждая группа рассматривает все ниже перечисленные вопросы, но от каждой требуется сообщение по заданию.

В примерах несоответствий, представленных в таблице организация не смогла соответствовать требованиям стандартов ISO 9001. Выберите и отметьте, какой пункт или пункты стандартов ISO 9001, по-вашему, указывает на нарушение. Приготовьтесь объяснить ваш выбор соответствующих пунктов.

**Тема 5. Порядок проведения внутреннего и внешнего аудита.**

**Практическое занятие: Проведение аудита. Коррекция и корректирующие действия**

Задание:

1. Провести анализ причин несоответствия по Акту Практического занятия № 3.
2. Сформулировать корректирующие действия, устраняющие причины обнаруженного несоответствия

Порядок работы:

1 Для установления возможной причины обнаруженного несоответствия проведите анализ несоответствия по Акту Практического занятия № 3, используя цепочку причинно-следственных связей.

2 Результат запишите в соответствующий реквизит Описания ситуаций аудита.

3 Сформулируйте корректирующие действия, которые могут устранить выявленную возможную причину несоответствия и которые Вы, как внутренний аудитор сможете принять.

#### **7.4 Соответствие шкалы оценок и уровней сформированных компетенций**

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	зачтено	Обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, умение систематизировать, структурировать и аргументировать материал, обосновывать свою точку зрения. Обучающийся способен самостоятельно адаптировать требования национальной и международной нормативной базы по проведению внутренних аудитов к потребностям конкретной организации и составлять план мероприятий по проведению внутреннего аудита.
Базовый	зачтено	Обучающийся демонстрирует частичное понимание проблемы, некоторые знания и практические навыки по дисциплине. Обучающийся способен участвовать в адаптации требований национальной и международной нормативной базы по проведению внутренних аудитов к потребностям конкретной организации и составлении планов мероприятий по проведению внутреннего аудита.
Пороговый	зачтено	Обучающийся демонстрирует частичное понимание проблемы, отрывочные знания и навыки по дисциплине. Обучающийся способен под руководством адаптировать требования национальной и международной нормативной базы по проведению внутренних аудитов к потребностям конкретной организации и составлять план мероприятий по проведению внутреннего аудита.
Низкий	не зачтено	Обучающийся демонстрирует отсутствие систематических знаний и навыков по дисциплине. Однако некоторые элементарные знания по основным вопросам изучаемой дисциплины присутствуют. Обучающийся не демонстрирует способность адаптировать требования национальной и международной нормативной базы по проведению внутренних аудитов к потребностям конкретной организации и составлять план мероприятий по проведению внутреннего аудита.

### **8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся**

*Самостоятельная работа* – планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов в вузе является важным видом их учебной и научной деятельности. Самостоятельная работа играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой студентов.

*Формы самостоятельной работы* студентов разнообразны. Они включают в себя:

– изучение и систематизацию официальных государственных документов: законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с

использованием информационно-поисковых систем «Консультант Плюс», «Гарант», глобальной сети «Интернет»;

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- участие в работе конференций, комплексных научных исследованиях.

В процессе изучения дисциплины «Аудит качества» обучающимися направления 27.03.02 основными видами самостоятельной работы являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (лекциям, практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;
- выполнение курсовой работы;
- подготовка доклада;
- подготовка к зачету.

*Подготовка докладов* по выбранной тематике предполагает подбор необходимого материала и его анализ, определение его актуальности и достаточности, формирование плана доклада, таким образом, чтобы тема была полностью раскрыта. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер. Подготовленная в PowerPoint презентация должна иллюстрировать доклад и быть удобной для восприятия.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

- При проведении лекций используются презентации материала в программе Microsoft Office (PowerPoint).
- Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием платформы MOODLE.

Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием методической литературы. В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и принципах проведения научных экспериментов и обработки их данных, структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания пассивных форм (лекция, практическое занятие, консультация, самостоятельная работа) и репродуктивных методов обучения (повествовательное изложение учебной информации, объяснительно-иллюстративное изложение) и практических методов обучения (выполнение практических работ).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- семейство коммерческих операционных систем семейства Microsoft Windows;
- офисный пакет приложений Microsoft Office;
- программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах "Антиплагиат.ВУЗ".

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

### *Требования к аудиториям*

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных занятий	Стационарная мультимедийная установка (проектор, экран). Учебная мебель
Помещение для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации	Столы компьютерные, стулья. Рабочие места, оборудованные компьютерами с выходом в сеть Интернет, в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.
Помещение для лабораторных занятий	Столы компьютерные, стулья. Рабочие места, оборудованные компьютерами с выходом в сеть Интернет, в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Рабочие места, оборудованные компьютерами с выходом в сеть Интернет, в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи, столы, стулья, приборы и инструменты для профилактического обслуживания учебного оборудования