



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет» (ДВФУ)**

**ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА**

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель ОП

\_\_\_\_\_ Чуднова О.А.  
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующая (ий) кафедрой  
Инноватики, качества, стандартизации  
(название кафедры)

\_\_\_\_\_ Шкарина Т.Ю.  
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)  
« 8 » июля 20 19 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Аудит качества

**Направление подготовки 27.03.02 Управление качеством**  
Профиль «Управление качеством»

**Форма подготовки: очная**

курс 4 семестр 8  
лекции 18 час.  
практические занятия 24 час.  
лабораторные работы 0 час.  
в том числе с использованием МАО лек. 4 /пр. 8 /лаб. \_\_\_\_\_ час.  
всего часов аудиторной нагрузки 42 час.  
в том числе с использованием МАО 12 час.  
самостоятельная работа 66 час.  
в том числе на подготовку к экзамену \_\_\_\_\_ час.  
контрольные работы (количество) \_\_\_\_\_  
курсовая работа / курсовой проект \_\_\_\_\_ семестр  
зачет 8 семестр  
экзамен \_\_\_\_\_ семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.02.2016 № 92

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Инноватики, качества, стандартизации и сертификации, протокол № 8 от «05» июля 2019г.

Заведующий (ая) кафедрой Шкарина Т.Ю.  
Составитель (ли): Шкарина Т.Ю., Короткова Т.В.

Владивосток

2019

**Оборотная сторона титульного листа РПД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## **Цели и задачи освоения дисциплины «Аудит качества»**

Дисциплина разработана для студентов, обучающихся по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством профиль – «Управление качеством» и входит в вариативную часть Блока 1 Дисциплины (модули) учебного плана, является дисциплиной по выбору (Б1.В.ДВ.02.01).

Общая трудоемкость дисциплины составляет, 108 часов (3 зачетных единицы). Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18 часов), практические занятия (24 часа), и самостоятельная работа студента (66 часов). Дисциплина реализуется на 4 курсе, в 8 семестре.

Дисциплина «Аудит качества» опирается на уже изученные дисциплины, такие как «Введение в профессию», «Основы стандартизации документооборота», «Организация и нормативно-правовые основы документационного обеспечения в области управления качеством» и «Интегрированные системы качества».

### **Цель дисциплины:**

- подготовка студентов к практической деятельности в области проведения внутреннего и внешнего аудитов систем менеджмента качества и экологического менеджмента на основе требований международных стандартов и принципов всеобщего управления качеством для повышения эффективности деятельности предприятия (организации) в целом.

### **Задачи дисциплины:**

изучение концепции и основополагающих принципов всеобщего менеджмента качества, практических моделей их применения в деятельности предприятий (организаций);

приобретение навыков решения практических задач и выполнение процедур по реализации принципов TQM при построении систем менеджмента качества на предприятии, методик непрерывного повышения качества продукции;

изучение и использование моделей делового совершенства для обеспечения и повышения качества продукции и эффективности управления предприятием;

закрепление навыков работы в команде при решении практических задач по улучшению качества деятельности предприятия.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью применять знание подходов к управлению качеством (ОПК-1);
- способностью применять инструменты управления качеством (ОПК-2);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-3);
- способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа (ПК-1);
- способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач (ПК-3).

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные компетенции.

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ПК-8</b> способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Знает	знать правовые основы аудита
	Умеет	ориентироваться в вопросах применения стандартов аудита в практике аудита качества
	Владеет	владеть методикой аудита
<b>ПК-12</b> умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью	Знает	Законодательные и нормативно-правовые акты в области управления качеством
	Умеет	Осуществлять поиск информации, актуальности стандартов и других нормативных документов
	Владеет	Способностью систематизации информации по работе с документами в области управления качеством

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины применяются следующие методы активного обучения: лекция-конференция, семинар-пресс-конференция.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Раздел 1. Аудит качества. Основные положения. (6 час)**

**Тема 1.1 (2 час) Сущность и понятия аудита качества.** Виды аудита. Принципы аудита. 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 1.2 (2 час).** 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.

**Тема 1.3 (2 часа).** 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.

## **Раздел 2. Проведение аудита (10 часов)**

**Тема 2.1(3 час).** 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 2.2 (3 час).** 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 2.3(2 час).** 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 2.4(2 часа).** 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.

### **Раздел 3. Психологические аспекты аудита качества (4 час)**

**Тема 3.1(4 час)** Этика поведения аудитора. Моральный кодекс аудитора. Психология поведения аудитора. Уловки проверяемых

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия (30 час.)**

#### **Занятие 1. (2 часа)**

Подготовка и представление презентаций на тему участники аудита и требования к аудиторам.

#### **Занятие 2. (4 часа)**

Получение навыков по использованию инструментов аудита (по теме средства и методы аудита). Составление контрольных вопросников и опросных листов аудиторов.

#### **Занятие 3. (4 часа)**

Получение навыков по планированию и подготовке проведения аудита: составление программы аудита, плана аудита, подготовка комплекта документов к проведению аудита (протоколы совещаний, рабочие листы аудиторов).

#### **Занятие 4. (4 часа)**

Получение навыков по проведению проверки документов систем менеджмента качества предприятия на соответствие требованиям ИСО 9001. Оформление результатов проверки.

#### **Занятие 5. (4 часа)**

Получение навыков по составлению отчета об аудите, актов по результатам аудита и разработке плана корректирующих мероприятий.

#### **Занятие 6. (2 часа)**

Подготовка и представление презентаций на тему аудит качества и самооценка.

#### **Занятие 7. (2 часа)**

Подготовка и представление презентаций на тему психологические аспекты аудита качества.

#### **Занятие 8. (8 часов)**

Деловая игра на тему «Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества на предприятии».

**Лабораторные работы ( \_\_/\_\_ час.)**

**Не предусмотрены**

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.



## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	По графику учебного процесса	Систематизация данных по несоответствиям	19 час	конспекты
2.	По графику учебного процесса	Систематизация данных по анализу состояния готовности организации к инновациям	19 час	конспект
3.	По графику учебного процесса	Систематизация данных по анализу средств и методов управления инновационными проектами	20 час	
всего			58 час	

### Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Самостоятельная работа предполагает работу магистранта в библиотеке с использованием предлагаемой к изучению литературы. Систематизация материала может проводиться в виде конспектов, интеллектуальных карт, табличном варианте и другими способами, удобными для магистранта.

### Методические указания к написанию конспекта

Конспект может быть выполнен в печатной или письменной форме.

Основные требования к конспекту:

1. Тема изучаемого материала,
2. Запись основных понятий, определений, закономерностей, формул, стандартов и т.д.,

3. Заключение по пройденному материалу,

4. Список использованных источников.

Конспект должен содержать исходные данные источника, конспект которого составлен.

В нём должны найти отражение основные положения текста. Объём конспекта не должен превышать одну треть исходного текста. Текст может быть как научный, так и научно-популярный.

Сделайте в вашем конспекте широкие поля, чтобы в нём можно было записать незнакомые слова, возникающие в ходе чтения вопросы.

Соблюдайте основные правила конспектирования:

1. Внимательно прочитайте весь текст или его фрагмент – параграф, главу.
2. Выделите информативные центры прочитанного текста.
3. Продумайте главные положения, сформулируйте их своими словами и запишите.
4. Подтвердите отдельные положения цитатами или примерами из текста.
5. Используйте разные цвета маркеров, чтобы подчеркнуть главную мысль, выделить наиболее важные фрагменты текста.

Конспект – это сокращённая запись информации. В конспекте, как и в тезисах, должны быть отражены основные положения текста, которые при необходимости дополняются, аргументируются, иллюстрируются одним или двумя самыми яркими и, в то же время, краткими примерами.

Конспект может быть кратким или подробным. Он может содержать без изменения предложения конспектируемого текста или использовать другие, более сжатые формулировки.

Конспектирование является одним из наиболее эффективных способов сохранения основного содержания прочитанного текста, способствует формированию умений и навыков переработки любой информации. Конспект необходим, чтобы накопить информацию для написания более сложной работы (коллоквиум, проект).

Виды конспектов: плановый, тематический, текстуальный, свободный.

Плановый конспект составляется на основе плана статьи или плана книги. Каждому пункту плана соответствует определенная часть конспекта.

Тематический конспект составляется на основе ряда источников и представляет собой информацию по определенной проблеме.

Текстуальный конспект состоит в основном из цитат статьи или книги.

Свободный конспект включает в себя выписки, цитаты, тезисы.

#### IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы/темы дисциплин	Коды и этапы формирования компетенции		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1	ПК-8 ПК-12	знает	собеседование	зачет
			умеет	собеседование	
			владеет	собеседование	
2	Раздел 2	ПК-8 ПК-12	знает	собеседование	зачет
			умеет	решение задач	
			владеет	Решение задач	
3	Раздел 3	ПК-8 ПК-12	знает	собеседование	зачет
			умеет	Решение ситуационных задач	
			владеет	Решение ситуационных задач	

#### V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### Основная литература

*(электронные и печатные издания)*

1. Каржаубаев К.Е. Аудит качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Каржаубаев К.Е.— Электрон. текстовые данные.— Алматы: Нур-Принт, 2015.— 236 с. <http://www.iprbookshop.ru/67011.html>
2. Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1 <http://znanium.com/catalog/product/336613>
3. Учебное пособие / Ю.В. Сажин, Н.П. Плетнева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 112 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-009010-8 <http://znanium.com/catalog/product/418185>

### Дополнительная литература

1. Ефимов, В. В. Средства и методы управления качеством : учеб. пособие для вузов / В. В. Ефимов. – Изд. 3-е изд., стер. – М. : КноРус, 2016. – 225 с. – 5 экз. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:797724&theme=FEFU>
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 231 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: БД Znanium.com, <http://znanium.com/catalog/product/544276> .
3. Агарков, А. П. Управление качеством / А. П. Агарков. – М. : Дашков и К, 2017. – 208 с. – Режим доступа: БД Znanium.com, <http://znanium.com/catalog/product/450883> .
4. Магер, В. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Е. Магер. – М. : ИНФРА-М, 2015. – 176 с. – Режим доступа: БД Znanium.com, <http://znanium.com/catalog/product/478407>.
5. Герасимов, Б. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. – М. : Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015. – 304 с. – Режим доступа: БД Znanium.com, <http://znanium.com/catalog/product/503665> .
6. Аристов, О. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / О. В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : НИЦ Инфра-М, 2016. – 224 с. – Режим доступа: БД Znanium.com, <http://znanium.com/catalog/product/548909> .
7. Чернов, В. А. Организация рационального подхода к управлению качеством на предприятии [Электронный ресурс] // Новая наука: От идеи к результату. – 2016. – № 5-2 (84). – С. 219. – Режим доступа: БД eLibrary, <https://elibrary.ru/item.asp?id=26104561>.
8. Аладьев, Н. А. Возможности использования статистических методов в управлении качеством [Электронный ресурс] // Инновационная наука. – 2016. – № 4-3. – С. 12-16. – Режим доступа: БД eLibrary, <https://elibrary.ru/item.asp?id=25809476>

9. Комянчина, К. В. Управлением качеством как новая функция и черта современного менеджмента [Электронный ресурс] // Вестн. Юж.-Урал. гос. ун-та. Сер. : Социально-гуманитарные науки. – 2016. – Т. 16, № 3. – С. 68-72. – Режим доступа: БД eLibrary, <https://elibrary.ru/item.asp?id=26280292>

10. Бровский, П. В. Эффективность на основе управления качеством [Электронный ресурс] // Стандарты и качество. – 2017. – № 1. – С. 60-62. – Режим доступа: БД eLibrary, <https://elibrary.ru/item.asp?id=27657414> .

### **Нормативно-правовые материалы**

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

2. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Федеральное агентство по техническому регулированию.  
<https://www.gost.ru/portal/gost/>

2. Федеральная служба по аккредитации <http://fsa.gov.ru/>

3. Евразийская экономическая комиссия.  
<http://www.eurasiancommission.org/>

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

Microsoft Office Professional Plus 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов;

7Zip 9.20 - свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных;

ABBYY FineReader 11 - программа для оптического распознавания символов;

Adobe Acrobat XI Pro – пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF;

NanosoftNormaCS 3.0 Client

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучение студентов по курсу «предполагает чтение лекций, проведение практических занятий, решение задач, а также самостоятельную работу студента. На семинарских занятиях разбираются теоретические вопросы учебной дисциплины, а также решаются практические задания.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, рефератов, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им

навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце семинара, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения исследований, связанных с выполнением задания по дисциплине, а также для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ:

<b>Наименование оборудованных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень основного оборудования</b>
Лаборатория инновационного проектирования, ауд. Е 636-б	Ноутбук Lenovo ThinkPad X121e Black 11.6" HD(1366x768) AMD E300.2GB DDR3.320GB
Компьютерный класс, Ауд. Е935	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wty Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек.
Мультимедийная аудитория	проектор 3-chip DLP, 10 600 ANSI-лм, WUXGA 1 920x1 200 (16:10) PT-DZ110XE Panasonic; экран 316x500 см, 16:10 с эл.

	приводом; крепление настенно-потолочное Elpro Large Electrol Projecta; профессиональная ЖК-панель 47", 500 Кд/м2, Full HD M4716CCBA LG; подсистема видеисточников документ-камера CP355AF Avervision; подсистема видеокмутации; подсистема аудиокмутации и звукоусиления; подсистема интерактивного управления; беспроводные ЛВС обеспечены системой на базе точек доступа 802.11a/b/g/n 2x2 MIMO(2SS)
--	--

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно навигационной поддержки

## VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Паспорт ФОС

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<b>ПК-8</b> способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Знает	знать правовые основы аудита
	Умеет	ориентироваться в вопросах применения стандартов аудита в практике аудита качества
	Владеет	владеть методикой аудита
<b>ПК-12</b> умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью	Знает	Законодательные и нормативно-правовые акты в области управления качеством
	Умеет	Осуществлять поиск информации, актуальности стандартов и других нормативных документов
	Владеет	Способностью систематизации информации по работе с документами в области управления качеством

№ п/п	Контролируемые разделы/темы дисциплин	Коды и этапы формирования компетенции		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1	ПК-8	знает	собеседование	зачет
		ПК-12	умеет	собеседование	



			владеет	собеседование	
2	Раздел 2	ПК-8 ПК-12	знает	собеседование	зачет
			умеет	решение задач	
			владеет	Решение задач	
3	Раздел 3	ПК-8 ПК-12	знает	собеседование	зачет
			умеет	Решение ситуационных задач	
			владеет	Решение ситуационных задач	

## **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины**

### **Оценочные средства для промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к зачету**

1. Сущность и понятия аудита качества.
2. Виды аудита. 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).
12. Область и объект аудита.
13. Организационные принципы внутреннего аудита.
14. Участники аудита.
15. Требования к аудиторам.

16. Участники аудита: заказчик, группа аудиторов, проверяемая организация (подразделение).
17. Ответственность, права и обязанности участников аудита.
18. Схема взаимодействия участников аудита.
19. Принципы аудита, относящиеся к аудиторам.
20. Главный аудитор, аудиторы, эксперт аудитор, технический эксперт. Компетентность аудитора: личные качества, знания и навыки, образование, практический опыт, обучение аудиторов и опыт проведения аудита.
21. Черты характера и практические умения аудиторов, необходимые для выполнения требований по проведению аудита.
22. Поддержание и повышение компетентности аудиторов.
23. Оценка аудиторов: начальное оценивание, оценивание аудиторов, как части процесса формирования группы аудиторов, постоянное оценивание характеристик аудитора для поддержания и улучшения.
24. Средства и техника работы аудитора.
25. Методы работы аудитора: наблюдение, опрос, доказательство, анализ.
26. Условия организации и техники беседы.
27. Типы вопросов, задаваемых аудитором в ходе беседы.
28. Опросные листы.
29. Контрольный вопросник (чек-лист).
30. Аудиторский лист (проверочный лист).
31. Правила составления и обработки.
32. Доказательство и анализ как методы аудита.
33. Тезис и аргумент.
34. Несоответствия, обнаруженные при аудите.
35. Значительные и незначительные несоответствия.
36. Планирование и подготовка аудита.
37. Управление программой аудита.
38. Сущность программы аудита.
39. Ответственность за управление программой аудита.
40. Схема процессов менеджмента программы аудита.
41. Цели и объем программ аудита.
42. Ответственность за управление программой аудита, ресурсы и процедуры.
43. Внедрение программы аудита.
44. Записи по программе аудита.
45. Мониторинг и анализ программы аудита.
46. Планирование аудита.

47. Назначение руководителя группы по аудиту.
48. Определение целей, области применения и критериев аудита.
49. Определение возможностей проведения аудита.
50. Формирование группы по аудиту.
51. Обучение главного аудитора и группы аудиторов.
52. График аудита.
53. Установление первоначального контакта с проверяемой организацией.
54. Уведомление об аудите.
55. Анализ документов.
56. Подготовка к проведению аудита на месте.
57. Подготовка плана аудита.
58. Распределение работ между членами группы по аудиту.
59. Подготовка рабочих документов: опросные листы, контрольные вопросники, аудиторские листы.
60. Выбор команды в проверяемой организации.

#### **Критерии выставления оценки**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
<b>100-86</b>	«отлично» / «зачтено»	оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причём не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.
<b>85-75</b>	«хорошо» / «зачтено»	оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо 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, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

<b>75-61</b>	«удовлетворительно» / «зачтено»	оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
<b>60-50</b>	«неудовлетворительно» / «не зачтено»	оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

### **Оценочные средства для текущей аттестации**

#### **Занятие 1.**

В рамках реализации дисциплины определены единые требования к презентациям:

1. Презентация выполняется в принятом в ДВФУ стиле.
2. Среднее количество слайдов от 7 до 10.
3. На презентацию выносятся структурированный материал в виде таблиц и рисунков.
4. Презентация является основой для устного выступления:
  - Определяются цели и задачи;
  - Раскрываются каждая из поставленных задач;
  - Формируются выводы.

Подготовка и представление презентаций на тему участники аудита и требования к аудиторам.

#### **Занятие 2.**

Получение навыков по использованию инструментов аудита (по теме средства и методы аудита). Составление контрольных вопросников и опросных листов аудиторов.

1. Используя рекомендуемые виды вопросов и слова-помощники составить контрольный вопросник (таблица 2) и опросный лист (таблица 3) для оценки Системы менеджмента качества предприятия на соответствие требованиям ГОСТ 9001 .

Таблица 2 Контрольный вопросник

№ п/п	пункт 9001	ИСО	Вопрос	Ответ		Комментарии
				Да	Нет	

Таблица 3 Опросный лист

№ п/п	пункт 9001	ИСО	Вопрос	Ответ

### **Занятие 3.**

Получение навыков по планированию и подготовке проведения аудита: составление программы аудита, плана аудита, подготовка комплекта документов к проведению аудита (протоколы совещаний, рабочие листы аудиторов).

### **Занятие 4.**

Получение навыков по проведению проверки документов систем менеджмента качества предприятия на соответствие требованиям ИСО 9001. Оформление результатов проверки.

### **Занятие 5.**

Получение навыков по составлению отчета об аудите, актов по результатам аудита и разработке плана корректирующих мероприятий.

## **Занятие 6.**

Подготовка и представление презентаций на тему аудит качества и самооценка.

Тематика презентаций:

- I. Сравнительная характеристика аудита качества и самооценки
- II. Опыт проведения аудита качества на отечественных и зарубежных предприятиях
- III. Опыт проведения самооценки на отечественных и зарубежных предприятиях
- IV. Использование методов управления качеством при проведении аудита качества и самооценки

## **Занятие 7.**

Подготовка и представление презентаций на тему психологические аспекты аудита качества.

Тематика презентаций:

1. Моральный кодекс аудитора
2. Особенности вербального и невербального общения при проведении аудита
3. Уловки проверяемых и реакция аудитора
4. Правила поведения участников аудита

## **Занятие 8.**

Деловая игра на тему «Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества на предприятии».

Правила, условия, критерии и документы разрабатываются совместно со студентами к каждой игре.

**Деловая игра.** В деловой игре обучение участников происходит в процессе совместной деятельности. При этом каждый решает свою отдельную задачу в соответствии со своей ролью и функцией. Общение в

деловой игре – это не просто общение в процессе совместного усвоения знаний, но первым делом – общение, имитирующее, воспроизводящее общение людей в процессе реальной изучаемой деятельности.

Обучение в деловых играх направлено на формирование коммуникативных умений: налаживать и поддерживать общение, направлять обсуждение вопросов по заданному руслу, вырабатывать правильный стиль отношений. В играх формируются умения, связанные с организацией работы: правильно распределять работу, выделять наиболее важные вопросы для обсуждения, четко организовывать работу в соответствии с намеченным планом, готовить проекты документов. Деловые игры развивают культуру принятия решений, воспитывают ограничения в эмоциональных проявлениях, сдержанность в словах и поступках.

Ожидаемая эффективность деловых игр:

- познавательная: в процессе деловой игры студенты знакомятся с методами аргументации и мышления в исследовании вопроса (проблемы), организацией работы коллектива, функциями своей «должности» на личном примере;
- воспитательная: в процессе деловой игры формируется сознание принадлежности ее участников к коллективу, что формирует критичность, сдержанность, уважение к мнению других, внимательность к товарищам по игре;
- развивающая: в процессе деловой игры развиваются логическое мышление, способность к поиску ответов на поставленные вопросы, речь, умение общаться в процессе дискуссии.

*Подготовка занятия:* Преподаватель определяет этапы игры и составляет общий сценарий. Заранее объявляется тема деловой игры, студенты объединяются в несколько групп (в соответствии со сценарием), участникам выдаются задания для подготовки к игре.

### **Критерии оценки ситуационных задач**

100-85 баллов – если ситуационная задача решена. Представлен системный анализ требований к инновационной деятельности. Матрица соответствия полная. Набор критериев обоснованный.

85-76 баллов – если ситуационная задача решена. Представлен системный анализ требований к инновационной деятельности. Матрица соответствия полная. Набор критериев обоснованный. Имеются отдельные неточности.

75-61 балл – если ситуационная задача решена в целом. Представлен системный анализ требований к инновационной деятельности. Матрица соответствия полная. Набор критериев обоснованный. Имеются неточности.

60-50 баллов – если ситуационная задача решена в части отдельных вопросов. Представлен системный анализ требований к инновационной деятельности. Матрица соответствия полная. Набор критериев обоснованный. В представленном ответе имеются недочеты, неточности.