

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.04.2021 14:18:53

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины
Внутренний аудит качества

по профессионально-образовательной программе направление 27.03.02
"Управление качеством" профиль 27.03.02.03 "Управление качеством в сфере
быта и услуг"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

Товароведение и управление качеством

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	18			
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	36	36	36	36
Лабораторные	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
В том числе инт.	22	22	22	22
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Сам. работа	36	36	36	36
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 "Управление качеством" (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 09.02.2016г. №92)

Рабочая программа составлена

по профессионально-образовательной программе направление
27.03.02 "Управление качеством" профиль 27.03.02.03
"Управление качеством в сфере быта и услуг"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил (и): *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Иасевич* _____ 21.05.2018

Зав. кафедрой *д.э.н., проф. Гиссин В.И.* _____ 21.05.2018

Методическим советом направления *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Иасевич* _____ 29.05.18

Отделом образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Торопова Т.В. _____ 30.05.18

Проректором по учебно-методической
работе Джуха В.М.

Джуха В.М. _____ 31.05.18

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном
году**

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для

Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., проф. Гиссин В.И. _____

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Иасевич* _____
(и):

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном
году**

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании

Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., проф. Гиссин В.И. _____

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Иасевич* _____

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном
году**

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании

Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., проф. Гиссин В.И. _____

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Иасевич* _____

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном
году**

Отдел образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании

Товароведение и управление качеством

Зав. кафедрой д.э.н., проф. Гиссин В.И. _____

Программу составил *д.э.н., профессор, Гиссин Виталий Иасевич* _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цели дисциплины: изучение основополагающих принципов и правил проведения различных аудитов продукции, процессов и систем менеджмента качества для улучшения качества на всех этапах жизненного цикла.
1.2	Задачи дисциплины: изучение основополагающих принципов и технологии проведения аудитов систем менеджмента на примере системы менеджмента качества; приобретение навыков решения практических задач и выполнение процедур по проведению аудита качества при создании и функционировании систем менеджмента качества па предприятии; изучение и использование методов, используемых при проведении аудита, для обеспечения его результативности и эффективности; закрепление навыков работы в команде при решении практических задач по осуществлению важнейшего процесса системы менеджмента качества - аудита для улучшения качества деятельности предприятия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.07
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Физика,
2.1.3	Технология и организация производства продукции и услуг,
2.1.4	Менеджмент,
2.1.5	Инженерная графика,
2.1.6	Прикладная механика,
2.1.7	Техническое регулирование,
2.1.8	Защита интеллектуальной собственности и патентование
2.1.9	Инженерная графика
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Идентификация и определение фальсификации товаров,
2.2.2	Экспертиза товаров и услуг,
2.2.3	Самооценка деятельности организаций,
2.2.4	Технический контроль качества,

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ПК-7: способностью руководить малым коллективом	
Знать:	
основные положения и теоретические основы (философию, принципы) и термины в области аудита качества; виды аудита, область, объекты, процедуры; основные функции, ответственность права и обязанности участников аудита, требования компетентности и порядок оценки аудиторов; основные средства и методы аудита и их использование в процессе проведения аудита; механизм проведения внутреннего аудита систем менеджмента; область использования результатов аудита для повышения результативности и эффективности управления деятельностью предприятия; взаимосвязь процедур аудита с другими видами проверки качества; психологические аспекты проведения аудита.	
Уметь:	
разработать документированную процедуру проведения внутреннего аудита в системе менеджмента качества предприятия; использовать нормативные документы для организации и при проведении аудита; составлять рабочие документы для проведения внутреннего аудита: графики, планы, вопросники, протоколы несоответствий, заключения и использовать их при проведении аудита; определять источники информации для сбора свидетельств аудита; использовать известные методы и средства управления качеством, в том числе статистические, при выполнении процедур аудита; организовать работы группы аудиторов на проверяемом предприятии; осуществлять процедуры внутреннего аудита в соответствии с планом; использовать результаты аудита для разработки плана корректирующих мероприятий и программ совершенствования деятельности; создать рабочую атмосферу при проведении аудита, используя знания в области психологии проведения аудита; оценивать результативность и эффективность аудита с точки зрения достижения поставленных целей	
Владеть:	
методами оценки качества и их применением в аудите; психологическими аспектами проведения аудита; механизмом проведения аудита; оценкой, достоверностью и надежностью результатов анализа качества	
ПК-8: способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	
Знать:	

основные положения и теоретические основы (философию, принципы) и термины в области аудита качества; виды аудита, область, объекты, процедуры; основные функции, ответственность права и обязанности участников аудита, требования компетентности и порядок оценки аудиторов; основные средства и методы аудита и их использование в процессе проведения аудита; механизм проведения внутреннего аудита систем менеджмента; область использования результатов аудита для повышения результативности и эффективности управления деятельностью предприятия; взаимосвязь процедур аудита с другими видами проверки качества; психологические аспекты проведения аудита.
Уметь:
разработать документированную процедуру проведения внутреннего аудита в системе менеджмента качества предприятия; использовать нормативные документы для организации и при проведении аудита; составлять рабочие документы для проведения внутреннего аудита: графики, планы, вопросники, протоколы несоответствий, заключения и использовать их при проведении аудита; определять источники информации для сбора свидетельств аудита; использовать известные методы и средства управления качеством, в том числе статистические, при выполнении процедур аудита; организовать работы группы аудиторов на проверяемом предприятии; осуществлять процедуры внутреннего аудита в соответствии с планом; использовать результаты аудита для разработки плана корректирующих мероприятий и программ совершенствования деятельности; создать рабочую атмосферу при проведении аудита, используя знания в области психологии проведения аудита; оценивать результативность и эффективность аудита с точки зрения достижения поставленных целей
Владеть:
методами оценки качества и их применением в аудите; психологическими аспектами проведения аудита; механизмом проведения аудита; оценкой, достоверностью и надежностью результатов анализа качества
ПК-24: способностью руководить малым коллективом
Знать:
основные положения и теоретические основы (философию, принципы) и термины в области аудита качества; виды аудита, область, объекты, процедуры; основные функции, ответственность права и обязанности участников аудита, требования компетентности и порядок оценки аудиторов; основные средства и методы аудита и их использование в процессе проведения аудита; механизм проведения внутреннего аудита систем менеджмента; область использования результатов аудита для повышения результативности и эффективности управления деятельностью предприятия; взаимосвязь процедур аудита с другими видами проверки качества; психологические аспекты проведения аудита.
Уметь:
разработать документированную процедуру проведения внутреннего аудита в системе менеджмента качества предприятия; использовать нормативные документы для организации и при проведении аудита; составлять рабочие документы для проведения внутреннего аудита: графики, планы, вопросники, протоколы несоответствий, заключения и использовать их при проведении аудита; определять источники информации для сбора свидетельств аудита; использовать известные методы и средства управления качеством, в том числе статистические, при выполнении процедур аудита; организовать работы группы аудиторов на проверяемом предприятии; осуществлять процедуры внутреннего аудита в соответствии с планом; использовать результаты аудита для разработки плана корректирующих мероприятий и программ совершенствования деятельности; создать рабочую атмосферу при проведении аудита, используя знания в области психологии проведения аудита; оценивать результативность и эффективность аудита с точки зрения достижения поставленных целей
Владеть:
методами оценки качества и их применением в аудите; психологическими аспектами проведения аудита; механизмом проведения аудита; оценкой, достоверностью и надежностью результатов анализа качества

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. «Внутренний аудит. Требования, программа»						
1.1	Тема 1.1 «Предпосылки возникновения аудитов. Требования к проведению аудита» Классификация аудита. Термины и определения, нормативные документы, принципы аудита, цель аудита, управление программой аудита. /Лек/	6	10	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	4	
1.2	Тема 1.1 «Предпосылки возникновения аудита» /Ср/	6	8	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	

1.3	Тема 1.2 «Нормативные документы. Компетентность аудитора» Требования к аудиторам, Выборы аудиторов и создание команды для проведения внутреннего аудита, международные и национальные стандарты по аудиту. /Лек/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	4	
1.4	Тема 1.1 «Нормативные документы по аудиту». Изучение МС ISO 19011-2011 (ГОСТ Р ИСО 19011-2012). Порядок сертификации СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015» /Пр/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	2	
1.5	Тема 1.2 «Термины и определения по аудиту» /Ср/	6	8	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.6	Тема 1.3 «Нормативные документы (ГОСТ Р ИСО 19011-2012, ГОСТ Р ИСО 9001-2015)» /Ср/	6	8	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
1.7	Тема 1.2 «Работа с анкетой предсертификационного аудита». Изучение структуры анкеты, алгоритма её составления /Пр/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
Раздел 2. «Инструментарий внутреннего аудита»							
2.1	Тема 2.1 «Программа аудита. Особенности внутреннего аудита» Планирование внутреннего аудита. Подготовка и проведение аудита Завершение аудита и подготовка отчетности. Алгоритм внутреннего аудита. Особенности инспекционного аудита /Лек/	6	10	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	4	
2.2	Тема 1.4 «Требования к проведению аудита» /Ср/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
2.3	Тема 1.5 «Виды аудитов» /Ср/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	

2.4	Тема 2.2 «Использование в процессе внутреннего аудита статистических инструментов» Виды статистических методов их применения во внутреннем аудите. Использование информационных технологий при проведении внутреннего аудита /Лек/	6	10	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	4	
2.5	Тема 2.1 «Применение инструментов контроля при проведении аудита». Виды статистических методов и их применения во внутреннем аудите /Лаб/	6	10	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
2.6	Тема 2.1 «Применение инструментов контроля при проведении аудита». Виды статистических методов и их применения во внутреннем аудите /Лаб/	6	8	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	
2.7	Тема 2.1 «Формирование отчета по результатам аудита». Изучение структуры отчета. Типичные ошибки при формировании отчета /Пр/	6	6	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	2	
2.8	Тема 2.2 «Особенности внутреннего аудита». Изучение алгоритма внутреннего аудита, особенности инспекционного аудита /Пр/	6	4	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	2	
2.9	/Зачёт/	6	0	ПК-7 ПК-8 ПК-24	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Эволюция понятия «Качество- TQM».
2. Какими нормативными документами необходимо руководствоваться при проведении аудита?
3. Какова область распространения стандарта ИСО 19011?
4. Для каких целей предназначен стандарт ГОСТ Р 40.003?
5. Какие основные этапы развития нормативной базы по аудиту?
6. Каковы основные принципы аудита?
7. В чём состоит подход, основанный на фактах?
8. Что такое профессиональная осмотрительность аудитора?
9. Как следует понимать независимость аудитора?
10. Что такое программа аудита? На чём основаны цели программы аудита?
11. Приведите пример программы аудита.

12. Что необходимо учитывать при анализе программы аудита? На чём должны быть основаны цели аудита?
13. Каковы функции лица, ответственного за управление программой аудита?
14. Какие параметры следует учитывать при анализе программы аудита? Как следует осуществлять мониторинг программы аудита?
15. Что включает в себя подготовка к аудиту?
16. В чём заключается анализ документации?
17. Чем необходимо руководствоваться при формировании состава и численности группы по аудиту?
18. Какие рабочие документы целесообразно подготовить аудитору?
19. Какова процедура формирования аудиторской группы?
20. Какова цель проведения анализа документов СМК организации и какие виды записей и методы используются для сбора информации при аудите?
21. Что может служить источниками информации при аудите?
22. Какова процедура обмена информацией во время аудита?
23. Как должны фиксироваться несоответствия?
24. Что необходимо проделать аудиторам при подготовке к заключительному совещанию? В чём состоит цель заключительного совещания при аудите и какие документы могут являться результатом внутреннего аудита?
25. В каком случае аудит считается завершённым и какие разделы должен содержать отчёт (акт) по аудиту?
26. На чём должны быть основаны выводы аудитора и должен ли аудитор в ходе проверки переходить на личности проверяемых, и должен ли аудитор концентрировать внимание только лишь на обнаруженных несоответствиях?
27. На чём должно быть основано поведение аудитора?
28. Какой вид аудита называют внутренним?
29. В чём отличия внутреннего аудита?
30. Какие требования к внутреннему аудиту содержит стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2008?
31. Что может являться целями проведения внутреннего аудита?
32. Какими нормативными документами регламентируется проведение внутреннего аудита?
33. Как определяется результативность процесса СМК "Внутренний аудит"?
34. Кто должен разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия?
35. Какие действия следует выполнить на этапе "Подготовка внутреннего аудита"?
36. Какие требования предъявляются к отчёту по внутреннему аудиту?
37. Насколько важно применять информационные технологии для аудитов?
38. Какие программные продукты для управления качеством и аудита Вам известны?
39. В чём состоит суть электронного документооборота? Что такое CALS-технологии.

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Василенко А. А., Овчаренко О. В.	Внутренний аудит: учеб.-метод. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014	63
Л1.2	Зубков Ю. П.	Внутренний аудит систем менеджмента качества: учебное пособие	Москва: АСМС, 2012	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Александров С. Л., Зорин Ю. В., Новиков В. А.	Аудиты, постоянно полезные организациям: учебное пособие	Москва: АСМС, 2015	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Шестопад Ю. Т., Дорофеев В. Д., Шестопад Н. Ю., Андреева Э. А.	Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 657000 "Упр. качеством"	М.: ИНФРА-М, 2011	50
Л2.2	Гиссин В. И.	Управление качеством продукции: Учеб. пособие	Ростов н/Д: Феникс, 2000	221
Л2.3	Салимова Т. А.	Управление качеством: учеб.	М.: Омега-Л, 2008	20
Л2.4	Гиссин В. И.	Управление качеством: Учеб. пособие для вузов	Ростов н/Д: MapT, 2003	287

Л2.5	Ершов А. К.	Управление качеством: учебное пособие	Москва: Логос, 2008	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Гиссин В. И., Суржиков М. А.	Оценка уровня качества товаров, услуг с использованием обобщенной функции желательности: метод. указания к практ. занятиям	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	50
Л3.2	Гиссин В. И., Датченко А. А., Безматерных Т. О.	Методы и средства оценки показателей качества продукции: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	58
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	сайт РИА «Стандарты и качество». URL: http://www.stq.ru			
Э2	Портал Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии – законодательного органа в области стандартизации и сертификации. URL: http://www.gost.ru/wps/portal			
Э3	Сайт Ассоциации Деминга. URL: http://www.deming.ru			
Э4	Портал о стандартах - STANDARD.RU. URL: http://www.standard.ru/iso9000			
Э5	Зубков, Ю.П. Внутренний аудит систем менеджмента качества : учебное пособие. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137057			
Э6	Александров, С.Л. Аудиты, постоянно полезные организациям : учебное пособие. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430969			
6.3. Перечень программного обеспечения				
6.3.1	Комплект офисных приложений операционной системы Microsoft Office			
6.4 Перечень информационных справочных систем				
6.4.1	Консультант +			
6.4.2	Программный комплекс Кодекс-Техэксперт			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)


7.1	Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. Лабораторные занятия проводятся в компьютерных классах, оборудованных лицензионными программными средствами и выходом в Интернет
-----	---

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины

Приложение 1
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании
Протокол № 10 от «21» мая 2018г.
Зав.кафедрой  Гиссин В.И.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Внутренний аудит качества

Направление подготовки

27.03.03 Управление качеством

(указывается код и наименование направления подготовки)

Профиль подготовки

27.03.03. 03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

(указывается код и наименование профиля подготовки)

Уровень образования

бакалавриат

Составитель


(подпись)

Д.э.н., проф. Гиссин В.И.

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое
звание

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
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.....	8
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	21

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

1.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

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

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК- 7 способностью руководить малым коллективом			
<p>3 основные положения и теоретические основы (философию, принципы) и термины в области аудита качества; виды аудита, область, объекты, процедуры ; основные функции, ответственность права и обязанности участников аудита, требования компетентности и порядок оценки аудиторов; основные средства и методы аудита и их использование в процессе проведения аудита; механизм проведения внутреннего аудита систем менеджмента; область использования результатов аудита для повышения результативности и эффективности управления деятельностью предприятия; взаимосвязь процедур аудита с другими видами проверки качества; психологические аспекты проведения аудита.</p>	<p>Использование конкретных литературных и информационных источников, при проведении аудита</p>	<p>Грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, ответы на заданные вопросы подкреплены примерами;</p> <p>умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;</p>	<p>опрос (вопросы 1-12)</p> <p>СЗ- ситуационное задание</p>
<p>У разработать документированную процедуру проведения внутреннего аудита в системе менеджмента качества предприятия;</p>	<p>Привести примеры, пользоваться различными источниками</p>	<p>Правильно сформированы ответы на поставленные задания;</p>	

<p>использовать нормативные документы для организации и при проведении аудита; составлять рабочие документы для проведения внутреннего аудита: графики, планы, вопросники, протоколы несоответствий, заключения и использовать их при проведении аудита; определять источники информации для сбора свидетельств аудита; использовать известные методы и средства управления качеством, в том числе статистические, при выполнении процедур аудита; организовать работы группы аудиторов на проверяемом предприятии; осуществлять процедуры внутреннего аудита в соответствии с планом; использовать результаты аудита для разработки плана корректирующих мероприятий и программ совершенствования деятельности; создать рабочую атмосферу при проведении аудита, используя знания в области психологии проведения аудита; оценивать результативность и эффективность аудита с точки зрения достижения поставленных целей</p>	<p>информации</p>	<p>умение отстаивать свою позицию, соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, грамотное и логически стройное представление материала при ответе, представленный материал фактически верен, подкреплён графическими данными.</p>	<p>Опрос (вопросы 14-21) СЗ- ситуационное задание</p>
<p>В методами оценки качества и их применением в аудите; психологическими аспектами проведения аудита; механизмом проведения аудита; оценкой, достоверностью и надёжностью результатов анализа качества</p>	<p>Анализировать, сравнивать и находить отличия, проверять, обосновать,</p>	<p>Правильно сформированы ответы на поставленные задания; представленный материал фактически верен, подкреплён табличными и графическими данными</p>	<p>СЗ- ситуационное задание</p>

ПК- 8 способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества			
<p>3 основные положения и теоретические основы (философию, принципы) и термины в области аудита качества; ; основные средства и методы аудита и их использование в процессе проведения аудита; механизм проведения внутреннего аудита систем менеджмента; область использования результатов аудита для повышения результативности и эффективности управления деятельностью предприятия; взаимосвязь процедур аудита с другими видами проверки качества; психологические аспекты проведения аудита.</p>	<p>Умение эффективно организовать использование результатов аудита для повышения результативности и эффективности управления</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры.</p>	<p>Опрос (вопросы 6-11)</p>
<p>У разработать документированную процедуру проведения внутреннего аудита в системе менеджмента качества предприятия; использовать нормативные документы для организации и при проведении аудита; составлять рабочие документы для проведения внутреннего аудита: графики, планы, вопросники, протоколы несоответствий, заключения и использовать их при проведении аудита; определять источники информации для сбора свидетельств аудита; использовать известные методы и средства управления качеством, в том числе статистические, при выполнении процедур аудита; организовать работы группы auditors на проверяемом предприятии; осуществлять процедуры внутреннего аудита в соответствии с планом; использовать результаты аудита для разработки плана корректирующих мероприятий</p>	<p>Умение применить полученные сведения и данные при оценке процессов</p>	<p>Правильно сформированы ответы на поставленные задания; умение отстаивать свою позицию; грамотное и логически стройное представление материала при ответе,</p>	<p>С3- ситуационное задание</p>

и программ совершенствования деятельности; создать рабочую атмосферу при проведении аудита, используя знания в области психологии проведения аудита; оценивать результативность и эффективность аудита с точки зрения достижения поставленных целей			
В методами оценки качества и их применением в аудите; психологическими аспектами проведения аудита; механизмом проведения аудита; оценкой, достоверностью и надежностью результатов анализа качества	Использование нормативных документов анализировать, сравнивать и находить отличия.	Владение методами анализа, умение сделать правильные выводы и предложить пути корректировки полученной информации.	СЗ- ситуационное задание
ПК- 24: способностью руководить малым коллективом			
3 основные положения и теоретические основы (философию, принципы) и термины в области аудита качества; виды аудита, область, объекты, процедуры ; основные функции, ответственность права и обязанности участников аудита, требования компетентности и порядок оценки аудиторов; основные средства и методы аудита и их использование в процессе проведения аудита; психологические аспекты проведения аудита.	Использование конкретных литературных и информационных источников, при проведении аудита	Грамотное и логически стройное изложение материала при ответе на заданные вопросы подкрепленные примерами; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	опрос (вопросы 32-37) СЗ- ситуационное задание
У использовать нормативные документы для организации и при проведении аудита; составлять рабочие документы для проведения внутреннего аудита: графики, планы, вопросники, протоколы несоответствий, заключения и использовать их при проведении аудита; определять источники информации для сбора свидетельств аудита; использовать известные методы и средства управления качеством, в том числе статистические, при	Умение использовать известные методы и средства управления качеством, в том числе статистические , при выполнении процедур аудита	Правильно сформированы ответы на поставленные задания; умение отстаивать свою позицию; грамотное и логически стройное представление материала при ответе .	Ситуационная задача

<p>качеством, в том числе статистические, при выполнении процедур аудита; организовать работы группы аудиторов на проверяемом предприятии; осуществлять процедуры внутреннего аудита в соответствии с планом; использовать результаты аудита для разработки плана корректирующих мероприятий и программ совершенствования деятельности; создать рабочую атмосферу при проведении аудита, используя знания в области психологии проведения аудита; оценивать результативность и эффективность аудита с точки зрения достижения поставленных целей</p>			
<p>В методами оценки качества и их применением в аудите; психологическими аспектами проведения аудита; механизмом проведения аудита; оценкой, достоверностью и надежностью результатов анализа качества</p>	<p>Использование психологическ их аспектов проведения аудита.</p>	<p>Правильно сформированы ответы на поставленные задания; представленный материал фактически верен, подкреплён табличными и графическими данными.</p>	<p>Опрос (вопросы 33-39)</p>

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

Модули	Текущая аттестация				Итого
	Лекции	Практические занятия	Лабораторная работа	Самостоятельная работа	
1 семестр					
Модуль 1 «Внутренний аудит. Требования, программа»	10	20	10	10	100
Модуль 2	10	20	10	10	

Модуль 2 «Инструментарий внутреннего аудита»	10	20	10	10	
Обязательный минимум для получения удовлетворительной оценки	1. Выполнение и защита всех лабораторных и практических работ 2. Наличие двух и более презентаций в течение семестра по темам практических занятий 3. Посещение всех практических работ				

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

-50-100 баллов - «зачтено» выставляется студенту, который прочно усвоил предусмотренный программный материал; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов без ошибок выполнил практическое, лабораторные задание. Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь. Дополнительным условием получения оценки «зачтено» могут стать хорошие успехи при выполнении ситуационных заданий, систематическая активная работа на практических, лабораторных занятиях.

- 0-49 баллов (не зачтено) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

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 программ

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра ТиУК

Вопросы к зачету

по дисциплине **Внутренний аудит качества**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации (перечень вопросов для подготовки к зачету)

Вопросы к зачету:

1. Эволюция понятия «Качество- TQM».
2. Какими нормативными документами необходимо руководствоваться при проведении внутреннего аудита?
3. Какова область распространения стандарта ИСО 19011?
4. Для каких целей предназначен стандарт ГОСТ Р 40.003?
5. Какие основные этапы развития нормативной базы по аудиту?

6. Каковы основные принципы аудита?
7. В чём состоит подход, основанный на фактах?
8. Что такое профессиональная осмотрительность аудитора?
9. Как следует понимать независимость аудитора?
10. Что такое программа аудита? На чём основаны цели программы аудита?
11. Приведите пример программы внутреннего аудита.
12. Что необходимо учитывать при анализе программы аудита? На чём должны быть основаны цели аудита?
13. Каковы функции лица, ответственного за управление программой аудита?
14. Какие параметры следует учитывать при анализе программы аудита? Как следует осуществлять мониторинг программы аудита?
15. Что включает в себя подготовка к аудиту?
16. В чём заключается анализ документации?
17. Чем необходимо руководствоваться при формировании состава и численности группы по аудиту?
18. Какие рабочие документы целесообразно подготовить аудитору?
19. Какова процедура формирования аудиторской группы?
20. Какова цель проведения анализа документов СМК организации и какие виды записей и методы используются для сбора информации при аудите?
21. Что может служить источниками информации при аудите?
22. Какова процедура обмена информацией во время аудита?
23. Как должны фиксироваться несоответствия?
24. Что необходимо проделать аудиторам при подготовке к заключительному совещанию? В чём состоит цель заключительного совещания при аудите и какие документы могут являться результатом внутреннего аудита?
25. В каком случае аудит считают завершённым и какие разделы должен содержать отчёт (акт) по аудиту?
26. На чём должны быть основаны выводы аудитора и должен ли аудитор в ходе проверки переходить на личности проверяемых, и должен ли аудитор концентрировать внимание только лишь на обнаруженных несоответствиях?
27. На чём должно быть основано поведение аудитора?
28. Какой вид аудита называют внутренним?
29. В чём отличия внутреннего аудита?
30. Какие требования к внутреннему аудиту содержит стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2008?
31. Что может являться целями проведения внутреннего аудита?
32. Какими нормативными документами регламентируется проведение внутреннего аудита?
33. Как определяется результативность процесса СМК "Внутренний аудит"?
34. Кто должен разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия?
35. Какие действия следует выполнить на этапе "Подготовка внутреннего аудита"?
36. Какие требования предъявляются к отчёту по внутреннему аудиту?
37. Насколько важно применять информационные технологии для аудитов?
38. Какие программные продукты для управления качеством и аудита Вам известны?
39. В чём состоит суть электронного документооборота? Что такое CALS-

технологии.

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся проявил правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотно и логически стройно изложил материал, при ответе получены исчерпывающие ответы на поставленные вопросы.
- оценка «хорошо» выставляется при наличии твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности.
- оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложением ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов.
- Оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 50-100 баллов зачет
- 0-49 баллов незачет

Ситуационные задачи

Вариант № 1

I. Понятие самооценки предприятия. Цель, область, объекты и процедура проведения самооценки в организациях.

II. Проанализируйте описанную ниже ситуацию и определите, есть ли в предложенной ситуации нарушения требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Выберите и отметьте, какой пункт или пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, по вашему, указывает на нарушение. Объясните Ваш выбор.

При проведении проверки цеха по сборке часовых механизмов аудитор отмечает, что вопреки рабочей инструкции РИ - 97, в которой определены требования к спецодежде для мастеров-сборщиков, двое из семи мастеров-сборщиков не носят белые головные уборы.

Вариант № 2

I. Критерии оценки процессов при проведении самооценки в организациях.

II Проанализируйте описанную ниже ситуацию и определите, есть ли в предложенной ситуации нарушения требований стандарта ГОСТ Р "ИСО 9001-2015. Выберите и отметьте, какой пункт или пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, по вашему, указывает на нарушение. Объясните Ваш выбор.

Аудитор внимательно изучил документацию по внутреннему аудиту за предыдущий и настоящий года. Из представленных документов следовало, что внутренний аудит согласно Плану аудита проводился в мае прошлого года, а в настоящем году аудит запланирован на октябрь. В Процедуру по внутреннему аудиту сказано, что внутренние аудиты в организации должны проводиться не реже 1 раза в год.

Вариант №3

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

II. Проанализируйте описанную ниже ситуацию и определите, есть ли в предложенной ситуации нарушения требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Выберите и отметьте, какой пункт или пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, по-вашему, указывает на нарушение. Объясните Ваш выбор.

При проверке отдела управления качеством аудитор обнаружил, что в листе ознакомления процедуры организации П ХХХ - 03 «Управление документацией» стоят подписи не всех сотрудников, работающих в организации. На вопрос аудитора, почему с процедурой ознакомлены не все сотрудники, руководитель отдела ответил, что с данным документом ознакомлены только те сотрудники, которые в процессе управления документацией принимают непосредственное участие.

Вариант № 4

I. Компетентность аудитора: личные качества, знания и навыки, образование, практический опыт, обучение аудиторов и опыт проведения аудита.

II. Проанализируйте описанную ниже ситуацию и определите, есть ли в предложенной ситуации нарушения требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Выберите и отметьте, какой пункт или пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, по-вашему, указывает на нарушение. Объясните Ваш выбор.

Во время проверки отдела закупок аудитор попросил показать документы, которые ведутся в отделе по поставщикам. Сотрудник отдела предоставил список поставщиков, в котором указывались наименование предприятий, их адреса и телефоны. На вопрос аудитора, каким образом выбирается предприятие для закупки конкретной продукции, сотрудник отдела ответил, что при поступлении заявки на какую-либо продукцию он обзванивает все предприятия по списку и выбирает то предприятие, которое предлагает самые низкие цены.

Варианте 5

I. Состав и взаимодействие участников аудита. Ответственность, права и обязанности участников аудита. „

II/ Проанализируйте описанную ниже ситуацию и определите, есть ли в предложенной ситуации нарушения требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Выберите и отметьте, какой пункт или пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001, по-вашему, указывает на нарушение. Объясните Ваш выбор.

Во время проверки отдела проектирования и разработки аудитор попросил предъявить отчетные документы на недавно заверченный проект ПР72. При проверке оказалось, что это случайный набор рабочих журналов. На вопрос, где общие планы проекта, ему отвечают, что политика компании не создавать лишних сложностей для разработчиков проектов, так как это может помешать творчеству. Новые проекты разрешается создавать посредством неофициальных консультаций между отделами маркетинга, проектирования и производственным отделом, когда это необходимо.

Вариант № 6

I. Черты характера и практические умения аудиторов, необходимые для выполнения требований по проведению аудита. Поддержание и повышение компетентности аудиторов.

II. Оцените приемлемость предложенного корректирующего действия. В случае неприемлемости назовите другие меры, которые могут быть более подходящими.

Компания ХХХ занимается проектированием и конструкторской диагностикой частей рыболовных судов. На время выполнения работ компания берет у заказчика техническую документацию на судно. При сдаче работ заказчику было обнаружено, что часть тех. документации утеряна. Проведенное расследование показало, что документация заказчика находилась на рабочих столах и часть документации смешалась с отработанными документами (черновиками) и была выброшена уборщицей. В отчете по корректирующим действиям в качестве причины было указано: «халатность сотрудников, выполнявших заказ», предпринятые корректирующие действия: «На сотрудников, допустивших утерю тех. документации заказчика, наложен штраф».

Вариант № 7

I. 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.

II. Оцените приемлемость предложенного корректирующего действия. В случае неприемлемости назовите другие меры, которые могут быть более подходящими.

Организация, занимающаяся изготовлением кондитерских изделий, выпустила партию пироженных. При контроле качества в лаборатории обнаружилось, что пироженные частично не соответствуют органолептическим показателям, указанным в ТУ 1234-185-34567896-2004. Проведенное расследование показало, что при изготовлении пироженных кондитер использовал не актуализированные с последним изменением ТУ. Технолог объяснил, что неделю назад ему передали листы с изменением, которые он прочел и положил в папку с НД и ТУ, т.к. ему никто не объяснил, что с ним делать дальше; а кондитер это изменение не увидел. В отчете по корректирующим действиям в качестве причины было указано: «ошибка кондитера», предпринятые корректирующие мероприятия «на кондитера, допустившего ошибку, наложить штраф; технологу объявить выговор».

Вариант № 8

I. Принципы аудита: принципы аудитора, принципы процесса проверки.

Оцените приемлемость предложенного корректирующего действия. В случае неприемлемости назовите другие меры, которые могут быть более подходящими

Предприятие, занимающееся проектированием и изготовлением крепежных деталей для оконных конструкций, выпустила партию петель - 1500 шт. При контроле качества петель обнаружилось, что каждое пятое изделие не соответствует установленным параметрам. Проведенное расследование показало, что в оборудовании по штамповке петель сбивается регулировка параметров. В соответствии с техническим паспортом, оборудование должно проходить профилактический ремонт и регулировку каждые пол года. Согласно отметке в техническом паспорте последний проф. ремонт оборудования был проведен восемь месяцев назад. В отчете по корректирующим действиям в качестве причины было указано: «нарушение сроков проф. ремонта оборудования», предпринятые корректирующие действия: «разработать и вести график проф. обслуживания

оборудования: Ответственным за ведение графика и организацию работ по обслуживанию оборудования назначить гл. инженера отдела тех. обслуживания».

Вариант № 9

1. Менеджмент программы аудита: характеристика основных видов ресурсов по программе аудита, записи по программе аудита.

II. Оцените обоснованность предложенной области применения СМК организации в связи с ее деятельностью. Объясните причину Вашего вывода и предложите (при необходимости) альтернативный вариант области применения или другое объяснение.

Заявленной областью распространения системы компании «XXX» является «Изготовление электродвигателей». Прослеживаемость составных частей продукции не является внутренним требованием этой компании, однако, один из потребителей требует полной прослеживаемости для конкретных типов электродвигателей. «XXX» исключила пункт 7.5.3 из своей системы и заявила, что выполнять конкретное требование этого потребителя они будут посредством п. 7.2.1

Вариант № 10

I. Классификация аудитов: по видам, по стадиям, по объекту, по методу. Их подробная характеристика.

II. Оцените обоснованность предложенной области применения СМК организации в связи с ее деятельностью. Объясните причину Вашего вывода и предложите (при необходимости) альтернативный вариант области применения или другое объяснение.

ЗАО «Нью Лайн» решила выпустить новую продукцию в области коммуникаций. Хотя компания является владельцем концептуального проекта, детальные расчеты проекта выполнены ООО «ПГЖ», которая также представляет Нью Лайн рабочий проект и чертежи на продукцию и ее изготовление. Эти чертежи, в свою очередь, передаются ЗАО «Спутник» для изготовления продукции. Нью Лайн исключила раздел 7 из своей системы менеджмента потому, что они не занимаются изготовлением продукции. Заявленная ими область применения системы «Поставка систем связи, выполненных на заказ».

Критерии оценивания:

- оценка «зачтено» 50-100баллов выставляется обучающемуся, если вопрос раскрыт достаточно полно и самостоятельно; или потребовалась помощь в подборе материала, но текст в основном составлен самостоятельно и в основном вопрос раскрыт; если потребовалась помощь в подборе материала и формировании текста;

- оценка «неудовлетворительно» (не зачтено), если работа не выполнена и обучающийся не смог раскрыть вопрос.

Материалы для самостоятельной работы по дисциплине «Внутренний аудит качества»

Ситуационные задания

Ситуация № 1

Вы проводите аудит системы поставщика электронных компонентов. Во время аудита вы обнаружили в отчете по испытаниям указание, что 120-часовое испытание на надежность проводилось всего три дня. Дальнейшие расследования показали, что аналогичное сокращение имело место для одной трети всех проверяемых компонентов. К этому обстоятельству было привлечено внимание соответствующих руководителей — внешне они были обеспокоены. Они стали уверять вас, что надлежащие шаги будут предприняты немедленно, что привлекут к этому делу технический персонал и работников лаборатории.

Руководство завода гарантировало, что проведет испытания проверяемых компонентов в течение требуемого времени и результаты испытаний представят вам. Еще они отметили, что среднее время между отказами для всех поставляемых компонентов всегда было больше, чем требовалось (этот факт согласовывался с данными вашей компании). Так как поставщик до сих пор не был запятнан, они попросили вас посетить их в течение 30 дней, а текущие находки не документировать.

В связи с тем, что время было потрачено только на обсуждение обнаруженных нарушений в испытаниях, была заполнена только часть вашего опросника. Основываясь на всех этих условиях, вы предприняли следующие действия.

1.1. В ответ на просьбу поставщика не документировать обнаруженные нарушения, вы должны:

- а) удовлетворить просьбу только после получения обещанных результатов испытаний;
- б) удовлетворить просьбу в зависимости от результатов проверочного аудита;
- в) обсудить ситуацию с вашим непосредственным начальником;
- г) документировать нарушения в вашем отчете как находки.

1.2. Были ли указанные корректирующие воздействия адекватны:

- а) да, базируясь на последних данных о надежности;
- б) нет, потому что причина нарушений не была выявлена;
- в) да, поскольку было обсуждение

с высшим руководством поставщика;

- г) нет, потому что проверка результатов испытаний еще не проведена;
- д) да, потому что виновники были (по меньшей мере) наказаны.

1.3. Надо ли требовать проведения немедленного проверочного аудита:

- а) да, в зависимости от формальной реакции поставщика на находки;
- б) да, потому что этот аудит был завершен лишь частично;
- в) нет, потому что надо строго соблюдать график существующего аудита;
- г) нет, действия проведенные в данном случае, были соответствующими;
- д) верны а и б.

Ситуация № 2

Менеджер по качеству компании "Виджит", Инк отметил рост числа дефектных декоративных компонентов, поступающих от компании "Рэди". Отчеты о корректирующих действиях, полученные от компании "Рэди" и по цепи обратной связи — от постоянного инспектора Энди, как казалось, не отражали роста числа забракованных деталей.

Менеджер по качеству выбрал Энди для проведения аудита системы качества компании "Рэди". Энди, который был назначен в компанию "Рэди" на два года, разработал опросник, основанный на анализе Парето изделий, на которые поступали жалобы, и начал специальный аудит на следующий день, принципиально не желая позволить компании "Рэди" провести какие-либо "особые" приготовления.

2.1. Если бы вам сказали, что Энди — лучший выбор для проведения аудита:

- а) то вы согласились бы, поскольку он всегда отстаивал интересы завода;

- б) то вы согласились бы, поскольку он лучше всех знаком с производственными процессами компании "Рэди";
в) то вы не согласились бы, поскольку он слишком близок к этим проблемам;
г) то вы согласились бы, поскольку он лучше всего подошел для проверки осуществляемых корректирующих действий;
д) верны а, б и г.

2.2. При подготовке к аудиту Энди был:

- а) слишком узок в подходе;
б) тщателен в его подготовке;
в) корректен, но смотрел сквозь пальцы на изделия, которые работают хорошо;
г) корректен, но должен быть рассмотрен объем продаж;
д) верны а, б и г.

2.3. Был ли аудит проведен в соответствии с общими руководствами:

- а) нет, потому что аудитор не был независим от проверяемой функции;
б) да, потому что аудит был проведен сотрудниками потребителя;
в) нет, потому что поставщик не знал о проведении аудита;
г) да, но надо было еще включить представителя другой компании;
д) верны а и в.

2.4. Должен ли был менеджер по качеству, который еще и менеджер по аудиту, проводить этот аудит собственноручно?

- а) нет, было бы лучше, если бы действие прошло без него (но по его поручению);
б) может быть, или, по крайней мере, он мог бы делегировать проведение аудита кому-нибудь в этой организации;
в) да, но только вместе с Энди, как ключевой фигурой в команде аудиторов;
г) нет, потому что это могло бы быть воспринято как замена инспектора менеджером по качеству.

Ситуация № 3

Вы — менеджер по качеству подразделения одной автомобильной компании-поставщика. Заводские менеджеры и менеджер по качеству одного из подлежащих аудиту участков советуют в ходе текущего аудита потребителя в качестве недостатков отметить:

- отсутствие изоляции бракованных изделий;
- неадекватное использование статистических методов;
- лазейки в прослеживаемости продукции;
- отсутствие градуировки систем и их прослеживаемости.

Вам поручено провести независимый аудит завода для определения того, правдиво ли регистрируются условия в отчете и какие "лекарства" могут потребоваться.

3.1. Какой тип аудита вы планируете провести?

- а) аудит продукции;
б) аудит измерений;
в) аудит процедуры;
г) аудит системы качества;
д) аудит процесса.

3.2. Целью проводимого вами аудита будет:

- а) определение причины возникновения проблем, выявленных потребителем;
б) определение "лекарств" для решения проблем, выявленных потребителем;
в) определение эффективности функционирования системы качества завода;
г) определение соответствия для принятых на заводе процедур.

3.3. Подбирая себе команду аудиторов, вы бы пригласили:

- а) аудиторов качества из отдела качества корпорации;
б) инженеров качества с завода и из управления;

- в) инженеров-технологов по процессам с заводов (других, а не проверяемого) и из сотрудников управления корпорации;
- г) менеджеров по качеству, включая одного с проверяемого завода

Ситуация № 4

Вы — внутренний аудитор компании "Серкла Н" — производителя продукции для закусочных.

За последние шесть месяцев компания потеряла часть своих основных потребителей. В денежном выражении это выразилось в потере доходов на сумму около 3,5 млн рублей в год. Компания предварительно проанализировала сложившуюся ситуацию и попросила своих потребителей перечислить главные причины, по которым они больше не покупают ее продукты. Ответы, в процентном соотношении, распределились следующим образом:

- продукты несвежие или отсыревшие (0,9%);
- неприятный вкус (3,9%); продукты слишком дороги (16,0%);
- неудобная упаковка (24,5%);
- доставка и пополнение запасов слишком медленны (21,3%);
- желаемые продукты часто отсутствуют (20,0%);
- часто поставляется не столько продуктов, сколько заказывается (9,7%);
- допускаются ошибки в счетах (2,9%);
- другие причины (0,8%).

Президент "Серкл Н" попросил вас провести полное исследование причин, вызывающих эти проблемы, и выработать рекомендации подходящих корректирующих воздействий. Вы имеете полномочия беседовать с любым сотрудником в пределах компании.

С первых шагов исследования вы обнаружили, что причины, на которые наиболее часто ссылаются потребители, прекратившие закупки ваших продуктов, скрыты в проблемах качества проведения операций вашей компанией. Переходя к аудиту, вы решаете, что надо, основываясь на доступных данных, "докопаться" до коренных причин этих проблем.

Дальнейшие исследования показали, что четыре месяца назад были сделаны процедурные изменения в процессе рассмотрения заказов. Вы хотите выяснить вызвало ли это изменение значительное различие во времени, требуемом для обслуживания заказа, начиная с продажи, включая отгрузку.

После завершения вашего исследования проблем с обслуживанием заказа, вы решили, что изменения в процедурах рассмотрения заказа привели к увеличению времени, требуемого для пополнения вашими товарами складов потребителей. Вы хотели бы рекомендовать корректирующие воздействия для снятия этой проблемы, но сначала вы проводите дополнительные исследования, чтобы выяснить, зачем же было сделано это изменение. Вы поняли, что из-за больших потерь по неоплаченным счетам, изменение было сделано для одобрения заказов на пополнение продуктов менеджером по кредитам. Это изменение привело в среднем к трем дополнительным часам для пополнения запасов по заказам.

Основываясь на вашем отчете, президент "Серкл Н" отметил, что были административные проблемы, о наличии которых он никогда не подозревал. Чтобы гарантировать, что корректирующие воздействия будут эффективны и долговременны, президент назначил вас руководителем программы реализации этих действий.

Пожалуйста, ответьте на вопросы 4.1-4.5 на основе информации, данной в этом примере.

4.1. При планировании вашего аудита, какие аналитические средства были бы наиболее полезны для определения области проблем, заслуживающих первоочередного исследования:

- а) блок-схемы;
- б) диаграмма Парето;
- в) диаграмма причин и результатов;
- г) применение контрольных карт;
- д) дисперсионный анализ.

4.2. Какие типы данных были бы наиболее полезны для обнаружения ключевых моментов, связанных с появлением основных жалоб потребителей:

- 1. Уровни запасов популярных продуктов;
- 2. Регистрация времени "хранения на полке" складских запасов;
- 3. Время оборота для обновления потребительских заказов;
- 4. Файлы получаемых потребительских счетов;
- 5. Типы и размеры упаковок, предпочитаемых потребителями:

- а) 1,2 и 4;
- б) 2, 4 и 5;
- в) 1,2, 4 и 5;
- г) 1,3 и 5.

4.3. С целью исследования того, сильно ли влияет изменение в процессе одобрения заказа на время обработки заказа, перечислите следующие шаги в правильном порядке для продолжения вашего исследования:

- 1. Пересмотр существующих данных по времени обработки при "старых" и "новых" методах;
- 2. Проведение интервью с персоналом, ответственным за продажу и отгрузку, для проверки вашего понимания процессов;
- 3. Представление с помощью блок-схем последовательных действий при "старых" и "новых" методах;
- 4. Проведение спланированного эксперимента с одной группой, работающей по "старым" методам, и с другой, работающей по "новым", для сбора данных о времени обработки (заказов);
- 5. Получение копий "старых" и "новых" методов и их анализ;
- 6. Выполнение статистического анализа данных для определения того, есть ли значимые различия:

- а) 2,5,3,4,1,6;
- б) 5,3,2,1,4,6;
- в) 3,5,1,6,2,4;
- г) 4,1,6,3,5,2;
- д) 1,6,5,2,3,4.

4.4. Когда президент дает задание возглавить программу корректирующих воздействий, вы должны:

- а) принять задание, чтобы быть уверенным, что оно будет выполнено правильно;
- Вместо лекции 10
- б) отклонить задание, так как оно противоречит другим вашим обязанностям;
 - в) предложить президенту, чтобы программа корректирующих воздействий возглавил кто-то из "владельцев" проблемы;
 - г) принять задание только при условии предоставления вам полномочий преобразования отделов, вызывающих проблему;
 - д) быть уверенным, что вам соответствующим образом компенсируют такую "грязную работу".

4.5. Допустим, вам известно, что существуют проблемы как с рассмотрением заказов, так и с принимаемыми счетами, вы должны:

- а) провести анализ затрат на качество для определения влияния этих проблем до рекомендации корректирующих действий;

- б) рекомендовать восстановить "старую" процедуру одобрения заказов с целью предотвращения дальнейших потерь в продажах;
- в) предложить провести отдельный аудит операций отдела приема счетов;
- г) доложить проблему президенту для окончательной оценки.

Ситуация № 5

Ваша компания покупает приблизительно 70% требуемых аудиодисков у "Апекс", поставщика со среднего запада. В последние месяцы увеличился до 1 % уровень брака поставок "Апекса", хотя предыдущие три года уровень брака равнялся практически 0. Из-за возросшего уровня отказов, руководство завода потребовало, чтобы вы подготовили программу аудита поставщика и сравнили процедуру "Апекса" с "Модерн Аудио" — другим основным поставщиком.

Так как оба поставщика работают в области высоких технологий, технология жестко гарантируется и рассматривается как само собой разумеющееся. Фактически, большинство известных методов производства получено из индустриальных источников — из конкурирующих фирм. Весьма неохотно компания "Модерн Аудио" согласилась даже на осмотр ее территории.

Вы быстро собираете группу из трех аудиторов в составе работающего у вас техника, который когда-то работал в "Апекс", и двух инженеров по качеству из вашего штата. Рабочие бумаги включают опросник по блок-схеме процесса, основанный на всем, что вспомнил техник из опыта работы на предыдущем производстве.

5.1. Основываясь на фактах данного случая, правильно ли ваша компания сделала, что запустила программу аудита:

- а) нет, надо было просто увеличить долю закупок у "Модерн Аудио";
- б) нет, существует слишком много открытых вопросов и слишком мало времени;
- в) да, но аудит стоило проводить только на "Апексе";
- г) да, но программу аудита надо было подготовить несколько лет тому назад, а теперь нужно время, чтобы правильно ее организовать.

5.2. Каков ваш первый шаг в стремлении следовать цели плана аудита:

- а) раскрыть обоим поставщикам свои намерения и потребовать формального определения их систем качества;
- б) определить систему качества поставщика, используя современные методы, и составить дальнейший график времени и дат аудита;
- в) найти несколько аудиторов, которые знают свою работу и эту отрасль промышленности;
- г) позвонить обоим поставщикам и попросить их найти подходящего внешнего аудитора.

5.3. Было ли хорошим решением включить бывшего техника "Апекса" в группу аудиторов:

- а) да, так как число людей, из которых можно выбирать ограничено;
- б) да, так как в данном примере знания о процессе служат ограничением;
- в) нет, так как между "Апексом" и "Модерн Аудио" могло проявиться недовольство;
- г) нет, как с точки зрения правильности, так и потенциальных причин для проведения аудита;
- д) в и г представляют интерес.

Ситуация № 6

Компания "Танго Бонджо" с наняла вас на работу на завод на востоке Тампа. Последний год вы были как главным контролером, так и ведущим аудитором в компании "Танго".

Вы обратили внимание на то, что исполнение компонентов, поставляемых "Саутерн Саундборд", резко ухудшилось за последнюю неделю. Без дополнительных

предупреждений, вы посещаете завод поставщиков и требуете разрешения у менеджера завода на проведение аудита их внутренних процессов контроля. Во время предыдущих аудитов вы заметили большую текучесть кадров на этом участке.

На одном рабочем месте на заводе, вы заметили, что брак перерабатывался (для продукта конкурента), причем к бракованным изделиям не прикреплялись никакие ярлычки о браке. Вам сообщил рабочий, что в предыдущих процессах, изделия, подлежащие переработке, не нуждались в изоляции. Вы находите мастера и отмечаете, что наблюдаемая практика — это нарушение вашей инспекционной процедуры по проверке на соответствие. К вашему удивлению, мастер соглашается провести корректирующие воздействия. Никаких находок не документировано, потому что продукция была спроектирована не компанией "Танго", но была согласована с мастером.

К вашему сожалению, компоненты для "Танго" в этот день не производились. Более того, все инспектора были те же, что и в предыдущий аудит. Вы быстро проверяете маршрутные листы четырех производственных партий и замечаете, что несанкционированное изменение записано карандашом в одном из них. Вы запоминаете это изменение для последующей оценки партий для "Танго". Так как нет находок, заслуживающих записи, вы не делаете официального отчета ни для "Танго", ни для "Саутерна".

Несколько недель спустя, вы снова посещаете "Саутерн", чтобы убедиться, что процедурные изменения, которые вы потребовали сделать, осуществлены, и посмотреть, нет ли в текущем производстве продукции для "Танго". Ответьте на вопросы 6.1- 6.7, основываясь на приведенном примере.

6.1. Относительно объявления об этом аудите:

- а) так как "Саутерн" одобрил визит, это был законный аудит;
- б) аудитор ответствен за быструю реакцию на проблемы;
- в) аудит надо было заранее спланировать и объявить;
- г) из-за срочности не требовалось каких-либо специальных объявлений.

6.2. Хотя вашим намерением было проверить внутренний контроль "Саутерна" (из описания вашей деятельности), очевидно, что вы намеревались провести аудит _____:

- а) продукции;
- б) процесса;
- в) готового изделия;
- г) системы;
- д) внутренний.

6.3. В свете реальных событий на "Саутерне", вы бы посоветовали провести аудит _____:

- а) внутренний;
- б) системы;
- в) продукции;
- г) готового изделия;
- д) неформальный.

6.4. После достижения соглашения с мастером, вы должны были:

- а) документировать его в официальном отчете об аудите;
- б) не обращать внимание на этот случай;
- в) согласовать идеальный срок для корректирующего воздействия;
- г) ничего не делать, пока не начнет выполняться заказ "Танго";
- д) верны айв.

6.5. Вы отправились в "Саутерн", чтобы проверить положение дел с корректирующим воздействием:

- а) были осуществлены требуемые действия;
- б) ничего и не должно было быть, пока вы не предъявили отчет об аудите;
- в) не надо никакого специального одобрения руководства "Танго" и "Саутерна";

г) верны а и б.

6.6. При проверке маршрутных листов четырех партий на контрольном посту "Саутерна":

- а) маршрутных листов четырех партий оказалось достаточно;
- б) так как заказы были не для "Танго", годились любые образцы;
- в) выборочный контроль здесь не применим, так как это не аудит;
- г) надо было разработать план выборочного контроля.

6.7. Критический разбор вашей деятельности мог бы дать заключение:

- а) при таких обстоятельствах нужен формальный аудит;
- б) вам следовало дожидаться заказа для "Танго";
- в) никакого аудита не было, так как ничто не планировалось и не регистрировалось;
- г) надо игнорировать плохую работу поставщика, когда производится не ваш продукт.

Ситуация 7

При аудите системы качества вы замечаете, что некоторые инспекторы устанавливают свои собственные критерии для оценки показателей нового продукта. Вы помечаете в своем отчете, что это:

- а) допустимая практика, если инспекторы опытные;
- б) приемлемая практика до тех пор, пока планирование не установит ключевые показатели для проверки;
- в) неприемлемая практика, поскольку отдельные инспекторы могут не выбрать одинаковых показателей и шкалу их сравнения;
- г) неприемлемая практика, поскольку всегда желаемы измеренные показатели;
- д) не известно, сначала вам надо поговорить с клиентом — потребителем.

Критерии оценивания:

0-49 баллов не
зачтено

Задание не выполнено, ситуационная задача решена неправильно.

50-100 баллов
удовлетворительно

Задание понято правильно, но допущены ошибки и ситуация решена не полностью или в общем виде.

Хорошо

Составлен правильный алгоритм решения ситуации, нет существенных ошибок; есть объяснение решения, допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

Отлично

Составлен правильный алгоритм решения ситуации, получен верный ответ, задание решено правильно.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет проводится по расписанию экзаменационной сессии.

Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачета. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры «Товароведение и
Управление качеством»
Протокол № 10 от «21» мая 2018г.
Зав.кафедрой _____ Гиссин В.И.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Внутренний аудит качества

Направление подготовки

27.03.03 Управление качеством

Профиль подготовки

27.03.03.03 «Управление качеством в сфере быта и услуг»

Уровень образования

Бакалавриат

Составитель

д.э.н., профессор Гиссин В.И.


(подпись)

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины « Внутренний аудит качества» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «Управление качеством» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются вопросы связанные с основополагающих принципов и технологии проведения аудитов систем менеджмента на примере системы менеджмента качества; изучение и использование методов, используемых при проведении аудита, для обеспечения его результативности и эффективности;

В ходе практических и лабораторных занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки: приобретение навыков решения практических задач и выполнение процедур по проведению аудита качества при создании и функционировании систем менеджмента качества па предприятии; закрепление навыков работы в команде при решении практических задач по осуществлению важнейшего процесса системы менеджмента качества - аудита для улучшения качества деятельности предприятия., даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При подготовке к практическим и лабораторным занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы;

- подготовить необходимые для проведения занятия материалы. Например, ИСО серии 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 19011-2003, Стандарт ГОСТ Р 2200-2005

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях, лабораторных и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему лабораторному занятию по всем,

обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- решение различных ситуационных задач на лекционных, практических и лабораторных занятиях;

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/>. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся также могут воспользоваться электронным вариантом следующих разработок:

Гиссин В.И. Методы оценки качества продукции различного назначения: метод. указ. – Ростов н/Д.: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 66 с. – Режим доступа: <http://library.rsue.ru>. Гиссин В.И.

Гиссин В.И., Погребная А.А. Г51 Управление качеством: метод. указ. – Ростов н/Д.: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 44 с. – Режим доступа: <http://library.rsue.ru>.

Методические указания к практической и самостоятельной работе по дисциплине "Управление качеством" для направлений 100700 "Торговое дело" и 100800 "Товароведение" [Текст] / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ) ; сост. В. И. Гиссин, А. А. Датченко. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014. - 33 с. - 50 экз.

Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине "Управление качеством" для направлений 100700 "Торговое дело" и 100800 "Товароведение" [Текст] / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ), Каф. "Товароведение и управление качеством" ; сост. В. И. Гиссин, А. А. Датченко. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2014. - 48 с. - 30 экз.

Статистические методы оценки качества продукции [Текст] : метод. указания к практ. занятиям по дисциплинам "Стат. методы в упр. качеством", "Упр. качеством" / Рост. гос. экон. ун-т (РИНХ) ; сост. В. И. Гиссин. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 11 с. - 10 экз.

Гиссин В.И. Методические указания к практическим, лабораторным занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Статистические методы в управлении качеством», РГЭУ(РИНХ), Ростов н/Д, 2013, 113 с.