

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. Х.М. БЕРБЕКОВА (КБГУ)»

Институт информатики, электроники и робототехники

Кафедра «Управление качеством»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП  О.В. Исламова

« 31 » 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института  Р.И. Толстов

« 31 » 08 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Аудит качества»

27.04.02 Управление качеством

Профиль подготовки
Системы менеджмента качества

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная

Нальчик 2023

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины части формируемой участниками образовательных отношений студентам направления 27.04.02 Управление качеством очной формы обучения в 3 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» (уровень магистратуры), утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «11» августа 2020 г. № 947

Содержание

	с.
1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	3
2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	3
3 Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	3
4 Содержание и структура дисциплины (модуля).....	5
5 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	8
6 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.....	19
7 Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля).....	22
8 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	23
9 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	23

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель учебной дисциплины «Аудит качества» является закрепление пройденного материала по аудиту качества при изучении дисциплины «Сертификация и аудит систем менеджмента качества» (бакалавр), и более углубленного изучения процедуры проведения аудита качества в организации с составлением всех необходимых документов, умении сделать правильные выводы по результатам аудита.

Для поддержания эффективного функционирования системы менеджмента качества на предприятии необходима организация аудита. Под аудитом понимается систематический, независимый документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).

Курс «Аудит качества» ставит перед собой следующие задачи:

- закрепление знаний по видам и процедуре аудита качества;
- теоретическое проведение аудита качества в организации;
- составление акта и заполнение всех сопутствующих документов по процедуре аудита качества;
- обоснование сделанных выводов по результатам проверки;
- применение полученного опыта проведения аудита качества непосредственно в организации.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Аудит качества» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 учебного плана по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством.

Дисциплина преподается посредством чтения лекций и проведения практических занятий.

На лекциях излагаются материалы теоретического и методического характера, обобщающие опыт применения процедуры аудита качества в управлении системой менеджмента качества организации.

Практические занятия обеспечивают практическое освоение лекционного материала, развитие у студентов самостоятельности и творческого подхода, освоение принципов и методов проведения внутреннего и внешнего аудита качества в организации, правил применения современных методов контроля и управления процессами системы менеджмента качества.

3 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций и индикаторов достижения в соответствии с:

ПС «СПЕЦИАЛИСТ ПО КАЧЕСТВУ»:

ПКС-1.2 Формирует план мероприятий по соблюдению и повышению качества выпускаемой организацией продукции (выполнения работ, оказания услуг), обеспечению соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям, условиям поставок и договоров, а также требованиям технических регламентов, стандартов, технических условий.

ПКС-2.2 Разрабатывает и организует мероприятия по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов.

ПКС-3.2 Составляет план мероприятий по подтверждению соответствия системы управления качеством (менеджмента качества) в организации.

ПКС-3.3 Организует проведение внутреннего аудита для подтверждения намеченных показателей результативности системы менеджмента качества или для получения информации по улучшению СМК.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) **(31)**,
- законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения средств измерений; **(32)**,
- национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ,услуг) **(33)**
- современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) **(34)**;
- методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг) **(35)**
- сущность, цели, задачи, процедуру проведения и документальное обеспечение внешнего и внутреннего аудита качества **(36)**.

Уметь:

- анализировать и применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством продукции (работ, услуг) **(У1)**,
- разрабатывать рекомендации, направленные на улучшение функционирования внутренней системы менеджмента качества (управление качеством) в организации **(У2)**
- анализировать системы управления качеством (менеджмент качества) продукции (работ, услуг) в организации **(У3)**,
- применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех сторон, заинтересованных в результатах деятельности организации **(У4)**,
- проводить сбор аудиторских доказательств, использовать статистические методы для проведения аудиторских проверок **(У5)**,
- проводить процедуру аудита системы менеджмента качества **(У6)**;
- составлять документацию и отчеты по внутреннему аудиту качества в организации **(У7)**

Владеть:

- способностью координировать разработку документов системы управления качеством (менеджмента качества), необходимых для ее функционирования **(В1)**,
- методологией разработки и внедрения систем качества в организациях **(В2)**,
- способностью организации проведения внутреннего аудита для подтверждения намеченных показателей результативности системы управления качеством (менеджмента качества) или для получения информации по улучшению системы управления качеством (менеджмента качества) **(В3)**;

- методами постановки, проведения и анализа результатов внутреннего аудита качества **(B4)**,
- навыками разработки корректирующих действий по несоответствиям **(B5)**
- мониторингом и методами оценки прогресса в области улучшения качества **(B6)**.

4 Содержание и структура дисциплины (модуля)

4.1 Содержание дисциплины

№ разд ела	Наименование раздела	Содержание раздела	Формируема я компетенция (часть компетенции)	Оценочные средства
1	2	3	4	5
1	Методы научного исследования и их классификация	Методы эмпирического исследования; методы теоретического познания; общелогические методы и приемы исследования.	ПКС-1.2	Тестирование практическое занятия, зачет
2	Система внутреннего контроля и управления рисками: определения, цели, основные аспекты	Основные определения, цели, основные аспекты, виды внутреннего контроля. Ответственность за организацию системы внутреннего контроля компании, плюсы и минусы сильной и слабой системы внутреннего контроля. Система управления рисками. Основные модели по организации системы внутреннего контроля и управлению рисками: COSO ERM – система управления рисками и Модель COSO IC – система внутреннего контроля. Внутренний аудит системы внутреннего контроля.	ПКС-1.2 ПКС-2.2 ПКС-3.2	Тестирование, практическое занятие, зачет
3	Внешний аудит качества в организации.	Внешний аудит качества: определение, значение, условия проведения. Виды внешнего аудита качества. Последующие действия.	ПКС-1.2 ПКС-2.2	Тестирование, практическое занятие, зачет
4	Внутренний аудит качества в организации.	Внутренний аудит качества: определение; подотчетность службы внутреннего аудита в компании: административное и функциональное подчинение; функции внутреннего аудита: предоставление гарантий и консультаций. Права и обязанности сотрудников отдела внутреннего аудита. Виды внутреннего аудита в зависимости от объекта исследования	ПКС-1.2 ПКС-3.2 ПКС-3.3	Тестирование, практическое занятие, зачет

5	Цикл и методы внутреннего аудита качества.	Цикл внутреннего аудита качества от планирования задания на аудит до выпуска отчета по результатам проверки и выполнения плана корректирующих мероприятий. Применение риск-ориентированного подхода. Методы и процедуры получения доказательств. Информационная база данных внутреннего аудита качества и контроля. Учетные и вне учётные источники информации. Выборка и практика ее применения. Методы внутреннего аудита качества: общая классификация методов, используемых во внутреннем аудите качества; осмотр, обследование; методы проверки отдельных документов и их совокупностей по однотипным и взаимосвязанным операциям; аналитические процедуры; аудиторская выборка.	ПКС-1.2 ПКС-3.2 ПКС-3.3	Тестирование, практическое занятие, зачет
6	Организация работы отдела внутреннего аудита.	Общие положения отдела внутреннего аудита качества. Организация работы отдела внутреннего аудита качества: стратегия развития внутреннего аудита, составление плана работы отдела внутреннего аудита на год, составление плана обучения отдела внутреннего аудита на год, составление бюджета расходов отдела внутреннего аудита на год, отчетность за результаты деятельности отдела внутреннего аудита, внутренняя и внешняя оценка деятельности отдела внутреннего аудита.	ПКС-1.2 ПКС-2.2 ПКС-3.2 ПКС-3.3	Тестирование, практическое занятие, зачет

4.2 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

Вид работы	Трудоемкость дисциплины
	ОФО
	3 семестр
Общая трудоемкость	144
Аудиторная работа (контактная):	51
<i>Лекции (Л)</i>	17
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	34
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	-

Вид работы	Трудоемкость дисциплины
	ОФО
	3 семестр
Самостоятельная работа, в том числе контактная внеаудиторная работа:	84
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	-
Расчетно-графическая работа (РГР)	-
Реферат (Р)	10
Эссе (Э)	-
Самостоятельное изучение разделов	44
Контрольная работа (К)	-
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.),	30
Контроль (подготовка и прохождение промежуточной аттестации)	9
Вид итогового контроля (зачет, экзамен)	зачет

4.3 Лекционные занятия

№ п/п	Тема
1	Система внутреннего контроля и управления рисками: определения, цели, основные аспекты.
2	Внешний аудит качества в организации.
3	Внутренний аудит качества в организации.
4	Организация работы отдела внутреннего аудита.

4.4 Практические занятия

№ занятия	Тема
1	Теоритические основы аудита качества
2	Подготовка и планирование аудита
3	Возможные ситуации при фиксировании и оценке несоответствий
4	Определение категорий несоответствия
5	Составление карты процесса внутреннего аудита
6	Документация системы менеджмента качества организации
7	Практическое применение открытых, закрытых, поясняющих вопросов при проведении аудита качества
8	Самооценка организации

4.4 Курсовая работа

Выполнение курсовой работы учебным планом не предусмотрено

4.5 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ пп	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	Методы научного исследования и их классификация
2	Ответственность за организацию системы внутреннего контроля компании, плюсы и минусы сильной и слабой системы внутреннего контроля.
3	COSO ERM – система управления рисками. Модель COSO IC – система внутреннего контроля
4	Виды внутреннего аудита в зависимости от объекта исследования. Функции внутреннего аудита качества. Права и обязанности аудиторов внутреннего аудита
5	Общий план и программы внутреннего аудита качества. Типичные ошибки по порядку проведения и оформления результатов аудита.
6	Планирование задания на аудит качества. Взаимодействие внутренних и внешних аудиторов. Отличия внутреннего аудита от внешнего.
7	Применение риск-ориентированного подхода во внутреннем аудите.
8	Информационная база данных внутреннего аудита качества и контроля. Методы проверки отдельных документов при проведении аудита качества
9	Применение статистических методов при проведении внутреннего аудита качества.
10	Организация работы отдела внутреннего аудита качества. Внутренняя и внешняя оценка деятельности. Права и обязанности сотрудников.
11	Роль внутреннего аудита в корпоративном управлении компании.
12	Самооценка организации.

5 Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

5.1 Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Практические занятия:

Выполнение заданий по темам происходит на практических занятиях и на контрольных работах в рамках балльно-рейтинговых мероприятий. В рамках текущего контроля студент может набрать 27 баллов за выполнение практических заданий (18 баллов за три контрольные работы в рамках балльно-рейтинговых мероприятий и по 3 балла в каждый рубежный промежуток на практических занятиях). Баллы проставляются в зависимости от процента выполнения задания. Типовые задания приводятся ниже.

Задание 1.

Планируется проведение сертификационного аудита организации, бизнес-деятельностью которой является выполнение проектных и проектно-изыскательских работ. В плане аудита не предусмотрено посещение мест, где осуществляются проектно-изыскательские работы.

Вопрос: Достаточно ли обосновано такое планирование?

Задание 2.

После внедрения у себя ГОСТ Р ИСО 9001-2015 пекарня, выпускающая два вида хлеба и один вид кондитерских изделий, отказалась использовать разработанные и применявшиеся ранее планы качества по каждому виду продукции, поскольку посчитала,

что руководство по качеству и описание процессов в достаточной степени определяют необходимые действия по гарантированию качества всех видов выпускаемой продукции.

Вопрос: Содержатся ли в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 требования для планов качества, и если да, то насколько они выполнены?

Задание 3.

В отчете по сертификационному аудиту, состоявшемуся в феврале 2015 г., в разделе 6.2.2 содержится следующая запись: «В соответствии с руководством по качеству оценка результативности действий по подготовке персонала будет проведена на совещании у директора 05.04.15».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 6.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Задание 4.

Какой из приведенных ответов является правильным.

ВОПРОСЫ	ОТВЕТ
1. Какой из следующих вопросов является открытым: а) «Придерживаетесь ли Вы требований, изложенных в процедуре.....?»; б) «Что входит в круг Ваших обязанностей?»; в) «Знаете ли Вы, где хранятся записи по качеству?»	
2. Какая манера задавать вопросы является предпочтительной для аудитора: а) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность СМК на Вашем участке?» б) «Вы давно читали стандарт?» в) «Извините, я ничего не понял в Вашем документе. Его кто -то еще проверял?»	
3. Какой из перечисленных документов обычно не является критерием аудита: а) стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015? б) стандарт ГОСТ Р ИСО 9004 – 2001? в) процедура, используемая в отделе продаж? г) должностная инструкция на складе готовой продукции?	
4. Какой из следующих фактов можно считать объективным свидетельством несоответствия: а) рассказ сотрудника что работа организована неправильно? б) статья в журнале с критическими замечаниями по поводу качества продукции? в) неприятное впечатление аудитора после посещения склада? г) рассказ сотрудника, что он не выполняет требований инструкции, поскольку считает их бессмысленными?	
5. Какое из следующих несоответствий можно отнести к категории значительных: а) в документации много орфографических ошибок; б) работники не могут объяснить, какая документация входит в систему качества и как она утверждается; в) во многих подразделениях используется политика в области качества предыдущей версии.	

Задание 5.

Изучить формулировки несоответствий и определить их категорию: значительное (1) или незначительное (2), поставив в соответствующих графах значки.

№ пп	Формулировка несоответствия	1	2
------	-----------------------------	---	---

1	При анализе со стороны руководства не использовались статистические данные.		
2	Заказ на поставку не содержал требований к качеству, но содержал ссылку «По согласованию с начальником цеха А. А. Ивановым»		
3	Шесть проектов из десяти проверенных либо не имели планов разработки, либо такие планы создавались после разработки		
4	План выпуска продукции содержит 7 этапов, после каждого должен быть анализ. Выяснилось, что выполняется уже пятый этап и только сейчас проводится анализ		
5	В ОТК были обнаружены повторяющиеся записи об одном и том же несоответствии, с интервалом в 2 - 5 дней. Нет никаких свидетельств, что принимаются какие – либо меры.		
6	В методике сказано, что испытания должны проводиться при определенной температуре. Работник говорит, что установка не обеспечивает такую температуру, и вообще она не целесообразна, поэтому он проводит испытания при другой температуре.		
7	Персонал, занимающийся контролем готовой продукции, регулярно составлял отчеты о выявленных проблемах. Нет свидетельств, что разработчики учитывают это при доводке продукции.		
8	В изоляторе брака были обнаружены два изделия, прошедшие выходной контроль и соответствующие требованиям.		
9	Процедура «Внутренний аудит» содержит форму документа, а реально используется другая.		
10	Нет свидетельств, что ОПК занимается анализом эффективности процесса обучения.		

Задание 6.

Отметьте каким-либо знаком, является ли названная документация документом или записью.

Название	Документ	Запись
Положение о внутреннем аудите		
Технологический процесс обработки детали		
Акт приемки изделий после доработки		
Политика в области качества		
Программа качества одного из цехов по одному виду продукции		
Протокол приемочного контроля изделия		
Анализ этапа проектирования «Эскизный проект»		
Экономический расчет затрат на улучшение изделия		
Документированная процедура «Корректирующие действия»		
Должностная инструкция мастера участка		
Отчет о результатах калибровки измерительного прибора		
Протокол совещания руководства по системе качества		
Квартальный бухгалтерский отчет		
Договор с потребителем на выполнение определенных работ		
Стандарт организации «Организация ППР»		
Инструкция по настройке и эксплуатации Средства		

неразрушающего контроля		
Материалы по оценке поставщиков		
Методика испытаний оборудования на герметичность		
Анализ изменений при проектировании		

Задание 7.

Рассмотрите, справедливы ли приведенные утверждения и при ответе дайте ссылку на пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и, при необходимости, комментарии.

№ пп	Утверждения	Да/нет	Пункт стандарта
1	Аудитор, проверяя подшивку протоколов, записал, как несоответствие, что не расшифровано, кто подписал документ, и почерк не очень разборчивый. Прав ли он?		
2	В руководстве по качеству организации сказано, что выпускаются 5 типов продукции, а система качества разработана лишь для трех. Может ли организация сертифицировать систему качества только для трех видов?		
3	Больше половины документов в одной небольшой фирме (50 сотрудников) были в электронном виде. Должен ли это отметить аудитор, как несоответствие?		
4	Может ли аудитор требовать у проверяемого наличие документированной процедуры «Упаковка продукции» вместо имеющегося стандарта организации?		
5	На обложке папки зачеркнут старый год и написан от руки новый год утверждения документа с подписью. Должен ли быть вместо такого исправления поставлен штамп нового утверждения?		
6	Можно ли требовать, чтобы технологическая карта, в которой описаны режимы работы, у рабочего была под рукой, а не в тумбочке?		
7	Является ли недостатком, что руководство по качеству данной организации содержит всего 45 страниц?		

Задание 8.

Изучить формулировки, определить, являются ли они констатацией несоответствий, а также определить, в каком пункте стандарта изложены соответствующие требования. Методическое указание: сначала решить, являются ли все приведенные факты несоответствиями (Да/ Нет), а затем, указав соответствующий пункт стандарта, скорректировать результаты.

№ пп	Формулировка несоответствия	Да/нет Пункт
1	При анализе руководства не использовались статистические данные	
2	Заказ на поставку не содержал требований к качеству, но содержал ссылку «По согласованию с начальником цеха А. А. Ивановым»	
3	Шесть проектов из десяти проверенных либо не имели планов разработки, либо такие планы создавались после разработки	
4	План выпуска продукции содержит 7 этапов, после каждого должен быть анализ. Выяснилось, что выполняется уже пятый этап и только сейчас проводится анализ	
5	В ОТК были обнаружены повторяющиеся записи об одном и том же несоответствии, с интервалом в 5 –10 дней. Нет никаких свидетельств, что принимаются какие-либо меры	
6	В методике сказано, что испытания должны проводиться при	

	определенной температуре. Работник говорит, что установка не обеспечивает такую температуру, и вообще она не целесообразна, поэтому он проводит испытания при другой температуре	
7	Персонал, занимающийся контролем готовой продукции, регулярно составлял отчеты о выявленных проблемах. Нет свидетельств, что разработчики учитывают это при проектировании новой продукции	
8	В изоляторе брака были обнаружены два изделия, прошедшие выходной контроль и соответствующие требованиям	
9	Процедура «Внутренний аудит» содержит форму документа, а реально используется другая	
10	Нет свидетельств, что ОПК занимается анализом эффективности процесса обучения	

Задание 9.

В данных диалогах обозначено: А - аудитор; П - проверяемый.

Задание. Сформулируйте:

1) какие гипотезы, например, может выдвинуть аудитор?

2) какие вопросы логически могут возникать у аудитора по результатам диалога?

3) какие документы для проверки соответствия может попросить показать аудитор по результатам беседы?

Диалог 1

А: Что, по Вашему, главное в политике качества?

П: Чтобы все хорошо работали.

А: Это правильно! А какие еще важные моменты политики запомнились?

П: Да разве все упомянешь?

Диалог 2

А: Ваша организация разработала СМК. Что-то изменилось после этого?

П: Строже стали контролировать опоздания, ввели штрафы за брак.

Диалог 3

А: Вы в своей работе используете какие-либо процедуры?

П: Это в каком смысле процедуры?

А: Ну, это описания что и как правильно делать.

П: У нас есть технологические карты.

А: А бывает, что опытные рабочие работают на «своих» режимах, которые считают более правильными?

П: Да, конечно. Вот, например, токарь

Задание 10.

По заданному процессу составить карту процесса

Карта процесса

№ диаграммы	Наименование		Руководитель
Цель			
Входы		Выходы	
Основные поставщики		Основные потребители	
Управление			
Ресурсы	Инфраструктура	Персонал	Оборудование
Показатели оценки			

Задание 11.

Разработать план внутренней проверки заданной организации, описать его и заполнить бланк

Форма бланка «План внутренней проверки»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

____ Инициалы, Фамилия
" ____ " _____ 20__ г.

____ Инициалы, Фамилия
" ____ " _____ 20__ г.

		Программа внутренней проверки.....		Шифр проверки:	
				Лист...	Листов...
Проверяемое подразделение:					
Фамилия, имя, отчество руководителя проверяемого подразделения:					
Основание для проверки:					
Дата и время проведения аудита:					
Цель аудита:					
Критерии аудита:					
Сведения о членах группы внутренних аудитов					
Состав группы внутренних аудитов	ФИО	Должность	Подразделение		
Руководитель группы внутренних аудитов					
Внутренний аудитор					
Внутренний аудитор					
Технический эксперт					
Сведения о представителях проверяемого подразделения					
Фамилия, имя, отчество	Должность	Статус обязанностей в области качества			
		Уполномоченный по качеству			
		Ответственный за документацию			
Проверяемые разделы СМК:					
Проверяемые документы:					
Объем проверки				Знак обозначения	
Выборочная проверка системы менеджмента качества					
Проверка процессов и/или процедур					
Проверка качества продукции					
Срок сдачи отчета о проверке:					
Руководитель группы внутренних аудитов – менеджер по качеству _____					
подпись, дата			инициалы, фамилия		

Руководитель группы внутренних аудитов – менеджер по качеству _____

подпись, дата

инициалы, фамилия

Задание 12.

Разработать перечень вопросов по аудиторской проверке заданной организации и заполнить форму бланка

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ №					
На проведение аудиторской проверки в					
Организационная единица.....(подразделение)					
Объект проверки.....(наименование процесса проверки)					
Критерии проверки.....(код и наименование документа)					
№ пункта документа	№ п/п вопросов	Вопросы	Ответы		Пометки аудитора
			Да	Нет	
1	2	3	4	5	6

Задание 13.

Определить возможные несоответствия СМК в заданном подразделении организации, классифицировать их и составить протокол несоответствия

Форма бланка «Протокол несоответствия»

		ПРОТОКОЛ НЕСООТВЕТСТВИЯ		Шифр проверки:	
				Лист	Всего листов
Проверяемое подразделение:		Руководитель проверенного подразделения:		Номер протокола: Всего протоколов:	
Пункт/подпункт стандарта (ГОСТ Р ИСО 9001–2015):		Пункт/подпункт документа СМК:		Оценка несоответствия:	
основной	Дополнительный (ые):	основной:	Дополнительный (ые):		
Краткое описание несоответствия:					
Руководитель группы внутренних аудитов:			Внутренний аудитор:		
_____	_____	_____	_____	_____	_____
подпись	дата	инициалы, фамилия	подпись	дата	инициалы, фамилия
Причина появления несоответствия:					
Руководитель проверенного подразделения: _____ "___" _____ 20__ г.					
Планируемое(ые) корректирующее(ие) действие(я):				Ответственный исполнитель и срок:	
Руководитель проверенного подразделения _____ "___" _____ 20__ г.					
Документирование выполнения корректирующего(их) действия(ий):				Корректирующее(ие) действие(я) выполнены.	
Ответственный исполнитель _____ "___" _____ 20__ г.				Руководитель проверенного подразделения _____ "___" _____ 20__ г.	
Контроль выполнения корректирующего(их) действия(ий):					
– выполнены в полном объеме: да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>					
комментарий:					
– результативны: да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/>					

комментарий: Руководитель группы внутренних аудитов _____ " _____ " _____ 20__ г. _____ <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> подпись инициалы, фамилия </div>
Примечание(я):

Задание 14.

Разработать форму акта проверки внутреннего аудита и составить содержание данного акта, согласно выданного индивидуального задания.

Темы для рефератов

За подготовку и защиту реферата студент может набрать 6 баллов (по 2 балла за три контрольные рейтинговые точки). При подготовке реферата студент должен ознакомиться с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Необходимо составить аннотации к прочитанным литературным источникам. Структуру реферата студент определяет сам. Оценивание проводится с учетом количества обработанных литературных источников, качества оформления реферата, ответа на вопросы по реферату. Тему для реферата студент может предложить сам, либо выбрать из предложенных.

1. Понятия, цели и задачи аудиторской деятельности.
2. Правовые основы аудиторской деятельности.
3. Стандарты аудиторской деятельности.
4. Основные этапы планирования аудита.
5. Система внутреннего контроля.
6. Понятие аудиторского заключения, его виды.
7. Организация подготовки аудиторской деятельности.
8. Планирование аудита, его назначение и принципы.
9. Методики проведения аудиторских проверок.
10. Подготовка аудиторского заключения.
11. Оценка аудитором результатов проверки.
12. Нормативно-правовая база аудиторской проверки.
13. Контроль качества аудиторской деятельности.

Тесты:

В рамках балльно-рейтинговых мероприятий студент трижды проходит тестирование на компьютере. В зависимости от процента правильных ответов компьютер выставляет от 0 до 6 баллов. Образцы тестовых заданий, приведены ниже.

Может ли организация поручить выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие продукции требованиям нормативных документов, другой организации

- +: может, если это определено в СМК
- : может в любых случаях
- : не может

Основополагающий документ СМК

- +: руководство по качеству
- : должностная инструкция
- : акт обследования производства

Политика в области качества - это

- : образ действий направленных на достижение высокого качества
- +: общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством

-: то, чего добиваются или стремятся в области качества

Цели в области качества - это

-: предмет стремления, то что надо осуществить

+: то, чего добиваются или стремятся в области качества

-: то, чего хочет руководитель от подчинённых в области качества;

Основной смысл системы менеджмента качества -

+: удовлетворение требований потребителей

-: получение сертификата соответствия

+: постоянное улучшение деятельности организации

-: выполнение требований документов СМК

Руководство по качеству - это

-: документ, позволяющий контролировать работу подчиненных

+: документ, определяющий СМК

-: документ предназначенный для потребителя

Документы СМК должны быть

+: управляемыми

-: понятными

-: постоянными

Использование статистических методов может помочь организации в решении проблем и повышении

-: производительности

-: себестоимости

+: результативности

+: эффективности

Внутренний аудит проводится

+: первой стороной

-: второй стороной

-: третьей стороной

Внешний аудит проводится

-: первой стороной

+: второй стороной

+: третьей стороной

Документы разрабатываемый до начала проведения аудита качества

-: протоколы бесед и протоколы несоответствия

+: план и программа аудита

-: отчет по аудиту

Документы разрабатываемые в ходе проведения аудита качества

+: протоколы бесед и протоколы несоответствия

-: план и программа аудита

-: отчет по аудиту

Свидетельства аудита могут быть

-: простыми или сложными

+: качественными или количественными

-: одинаковыми или разными

При определении целей аудита учитывают

+: риски организации

-: численный состав организации

+: требования потребителей

На объем программы аудита влияет

-: вид выпускаемой продукции

+: размер организации

-: количество поставщиков организации

+: вид деятельности организации

Ответственность за программу аудита может возлагаться

- : на руководителя организации
- +: на одного человека
- +: на несколько лиц
- : на технического эксперта

Делают аудит результативным и надежным методом поддержания политики руководства и контроля, обеспечивая информацией, на основе которой организация может улучшать свои характеристики, а также являются предпосылкой для объективных заключений по результатам аудита

- +: принципы проведения аудита
- : методики проведения аудита
- : организация проведения аудита

Основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита

- : конфиденциальность
- +: независимость
- : гибкость

Обязательство представлять правдивые и точные отчеты

- : конфиденциальность
- : независимость
- +: беспристрастность

Разумная основа для достижения надежных и воспроизводимых заключений аудита в процессе систематического аудита

- : профессиональная осмотрительность
- : компетентность
- +: подход, основанный на свидетельстве
- : беспристрастность

Проведение аудита качества при признании документации проверяемой организацией неадекватной

- +: возможно после устранения проблем с документацией
- : не возможно
- : возможно, это не является препятствием

Изменения в план аудита после его составления

- +: можно вносить
- : нельзя вносить
- : можно вносить только при чрезвычайных обстоятельствах

Рекомендации направленные на улучшение по результатам аудита

- : носят обязательный характер
- +: носят рекомендательный характер

Внутренние аудиты качества являются

- : методом повышения прибыли
- +: высшей формой контроля руководством СМК предприятия
- : возможностью расширения области деятельности организации

Деятельность внутренних аудиторов для органов управления организацией имеет

- : законное и обязательное значение
- : практическое и необязательное значение
- +: информационное и консультационное значение

Внутренний аудит качества может

- +: предотвратить появление проблем с качеством
- +: оценить эффективность СМК предприятия
- : выявить потребности в ресурсах
- : увеличить товарооборот

Наличие отдела внутреннего аудита в организации позволяет

- : избежать финансовых потерь
- : эффективно перераспределять ресурсы
- +: наладить эффективный контроль за подразделениями организации

Целями внутреннего аудита качества является

- : проведение опроса сотрудников организации
- : определение взаимодействия между структурами организации
- +: оценка адекватности и эффективности мероприятий по качеству
- +: определение и регистрация несоответствий

Примерами значительного несоответствия при проведении внутреннего аудита являются следующие факты

- +: не проводится анализ СМК со стороны руководства организации
- : некоторое корректирующее действие не закончено в соответствии с графиком
- +: процессы СМК не обеспечиваются ресурсами
- : обнаружено измерительное оборудование, которое не подвергалось поверке (как единичный случай)
- : обнаружен случай отсутствия обязательных записей
- +: не выполняется анализ результативности корректирующих воздействий

Примерами незначительного несоответствия при проведении внутреннего аудита являются следующие факты

- : не проводится анализ СМК со стороны руководства организации
- +: некоторое корректирующее действие не закончено в соответствии с графиком
- : процессы СМК не обеспечиваются ресурсами
- +: обнаружено измерительное оборудование, которое не подвергалось поверке (как единичный случай)
- +: обнаружен случай отсутствия обязательных записей
- : не выполняется анализ результативности корректирующих воздействий

5.2 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Аттестация проходит в форме зачета с оценкой в 3 семестре. На зачете студент может набрать максимум 30 баллов.

Вопросы к зачету

1. Профессия – внутренний аудитор: образование профессии, основные направления развития.
2. Профессиональные и личные качества внутреннего аудитора.
3. Роль внутреннего аудита в корпоративном управлении компании.
4. Отличия внутреннего аудита качества от внешнего.
5. Внутренний контроль: определение, цели, основные аспекты, виды, ответственные.
6. Модель COSO ERM.
7. Модель COSO IC.
8. Внутренний аудит: определение, подотчетность, функции, права, обязанности, основные принципы.
9. Нормативное регулирование внутреннего аудита: стандарты, кодекс этики, законодательство.
10. Риск-ориентированный подход во внутреннем аудите.
11. Цикл внутреннего аудита качества.
12. Организация работы отдела внутреннего аудита: стратегия, план работ, план обучения, отчетность, оценка деятельности.
13. Методы внутреннего аудита качества: общая классификация методов, используемых во внутреннем аудите.
14. Методы внутреннего аудита: осмотр, обследование.

15. Методы внутреннего аудита: методы проверки отдельных документов.
16. Особенности внутреннего аудита качества процесса закупок.
17. Особенности внутреннего аудита качества процесса производства.
18. Особенности внутреннего аудита качества процесса продаж.
19. Особенности внутреннего аудита качества процесса управления персоналом.
20. Особенности внутреннего аудита процесса корпоративного управления.
21. Применение статистических методов при проведении внутреннего аудита качества.
22. Взаимодействие внутренних и внешних аудиторов.
23. Учетные и внеучетные источники информации при проведении аудита качества.
24. Организация работы отдела внутреннего аудита качества.
25. Документация по внутреннему аудиту качества (основная и дополнительная).

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

6.1 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Индикатор компетенции	Результаты обучения	Основные показатели оценки результатов	Оценочные средства
ПКС-1.2 Формирует план мероприятий по соблюдению и повышению качества выпускаемой организацией продукции (выполнения работ, оказания услуг), обеспечению соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям, условиям поставок и договоров, а также требованиям технических регламентов, стандартов, технических условий	- Знать основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг). - Знать законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения средств измерений;	- Понимание основных понятий в сфере управления качеством; - Умение работать с поисковой системой нормативной документации в области качества; - Понимание основных критериев правового регулирования отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессами, выполнения работ или оказания услуг, и правового регулирования отношений в области оценки соответствия.	практическое занятие, тестирование, зачет
	Уметь анализировать и применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством продукции (работ, услуг)	- Определение основных законодательных и нормативных актов в области качества для организации; - Применение основных положений законодательных и нормативных актов в области качества при разработке внутренней документации по управлению качеством в организации.	практическое занятие, тестирование, зачет
	Владеть способностью координировать разработку документов системы управления качеством (менеджмента качества), необходимых для ее функционирования.	- Составление перечня документов системы управления качеством необходимых для ее функционирования; - Формирования плана мероприятий по соблюдению и повышению качества	практическое занятие, тестирование, зачет

	- Владеть мониторингом и методами оценки прогресса в области улучшения качества	выпускаемой организацией продукции (выполнения работ, оказания услуг). - Определение методов оценки результативности и эффективности системы менеджмента качества.	
<p>ПКС-2.2</p> <p>Разрабатывает и организует мероприятия по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов.</p>	<p>Знать национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг).</p> <p>- Знать современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества)</p>	<p>- Определение целей и задач в области качества организации;</p> <p>- Применение на практике основных требований национальных, межгосударственных, международных стандартов и нормативных правовых актов по управлению качеством продукции (работ, услуг);</p> <p>- Разработка мероприятий по соблюдению требований технических регламентов, стандартов в организации.</p>	<p>практическое занятие, тестирование, зачет</p>
	<p>Уметь разрабатывать рекомендации, направленные на улучшение функционирования внутренней системы менеджмента качества (управление качеством) в организации.</p> <p>- Уметь применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех сторон, заинтересованных в результатах деятельности организации</p>	<p>- Анализ состояния системы менеджмента качества организации.</p> <p>- Разработка рекомендаций, направленных на улучшение функционирования внутренней системы менеджмента качества в организации;</p> <p>- Определение возможных рисков СМК в организации и разработка мероприятий по их минимизации.</p>	<p>практическое занятие, тестирование, зачет</p>
	<p>Владеть методологией разработки и внедрения систем качества в организациях</p>	<p>- Разработка документации для внедрения СМК в организации</p>	<p>практическое занятие, тестирование, зачет</p>
<p>ПКС-3.2</p> <p>Составляет план мероприятий по подтверждению соответствия системы управления качеством (менеджмента качества) в организации.</p>	<p>Знать методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг)</p>	<p>- Анализ и классификация методов управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг);</p> <p>- Определение методов управления качеством в зависимости от деятельности организации.</p>	<p>практическое занятие, тестирование, зачет</p>
	<p>Уметь анализировать системы управления качеством (менеджмент качества) продукции</p>	<p>- Определение показателей соответствия системы управления качеством в организации.</p>	<p>практическое занятие, тестирование, зачет</p>

	(работ, услуг) в организации	- Составление плана мероприятий по подтверждению соответствия системы управления качеством в организации.	
	Владеть навыками разработки корректирующих действий по несоответствиям	- Классификация несоответствий СМК организации; - Разработка корректирующих действий по несоответствиям; - Разработка рекомендаций по улучшению системы качества в организациях.	практическое занятие, тестирование, зачет
ПКС-3.3 Организует проведение внутреннего аудита для подтверждения намеченных показателей результативности системы менеджмента качества или для получения информации по улучшению СМК	Знать сущность, цели, задачи, процедуру проведения и документальное обеспечение внешнего и внутреннего аудита качества	- Определение основных законодательных и нормативных актов по процедуре аудита качества в организации; - Определение цели и задач внутреннего аудита качества в организации	практическое занятие, тестирование, зачет
	Уметь проводить процедуру аудита системы менеджмента качества. - Уметь составлять документацию и отчеты по внутреннему аудиту качества в организации. - Уметь проводить сбор аудиторских доказательств, использовать статистические методы для проведения аудиторских проверок.	- Применение на практике требования основных законодательных и нормативных актов по процедуре аудита качества в организации; - Составление основных форм документов для проведения внутреннего аудита качества в организации; - Составление отчета по результатам аудита качества.	практическое занятие, тестирование, зачет
	Владеть способностью организации проведения внутреннего аудита для подтверждения намеченных показателей результативности системы управления качеством (менеджмента качества) или для получения информации по улучшению системы управления качеством (менеджмента качества). - Владеть методами постановки, проведения и анализа результатов внутреннего аудита качества.	- Определение показателей результативности СМК в организации; - Проведение анализа результатов внутреннего аудита качества в организации; - Разработка рекомендаций по улучшению СМК организации	практическое занятие, тестирование, зачет

6.2 Шкала оценивания планируемых результатов обучения

6.2.1 Текущий и рубежный контроль

В рамках текущего и рубежного контроля по дисциплине студент может набрать до 70 баллов

Семестр	Шкала оценивания			
	0-35 баллов	36-50 баллов	51-60 баллов	61-70 баллов
3	Частичное посещение аудиторных занятий. Неудовлетворительное выполнение практических работ. Плохая подготовка к балльно-рейтинговым мероприятиям. Студент не допускается к промежуточной аттестации.	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Частичное выполнение практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «удовлетворительно».	Полное или частичное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение практических работ. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «хорошо».	Полное посещение аудиторных занятий. Полное выполнение практических занятий. Выполнение контрольных работ, тестовых заданий на оценки «отлично».

7 Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Каржаубаев К.Е. Аудит качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Каржаубаев К.Е.- Электрон. текстовые данные.- Алматы: Нур-Принт, 2015.- 236 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67011.html>.- ЭБС «IPRbooks»

7.2 Дополнительная литература

1. А.М. Богомолов, Н.А. Голощапов. Внутренний аудит. Организация и методика проведения. – М.: «Экзамен», 2000. - 192с.
2. В.В. Окрепилов Управление качеством. СПб.: Наука, 2000.
3. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. – ФГУП «Стандартинформ», 2021. - 36с.
4. Кодекс профессиональной этики аудиторов. – М.: 2000г
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. ФГУП «Стандартинформ», 2015
6. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. ФГУП «Стандартинформ», 2015

7.3 Перечень учебно-методических разработок

1. Аудит качества. Методические указания по выполнению практических работ. / Волкова Р.М. Каб.-Балк. ун-т., 2018 г.

7.4 Интернет-ресурсы

1. www.qvality.edu.ru – Портал поддержки систем управления качеством
2. www.tqm.spb.ru – Портал качество и образование

3. www.qvality21.ru – Качество. Инновации. Образование.
4. www.qvality-journal.ru – Журналы по качеству
5. www.rusregister.ru – Ассоциация по сертификации «Русский регистр»
6. www.quality.eup.ru – ресурс, посвященный менеджменту качества
7. <http://www.ria-stk.ru/> – РИА «Стандарты и качество» — рекламно-информационное агентство, ставшее с 2001 года информационным центром Всероссийской организации качества.

8. <http://www.vniiki.ru/> – Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству.

7.5 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. <http://www.diss.rsl.ru> - ЭБД РГБ - Электронные версии полных текстов диссертаций и авторефератов из фонда Российской государственной библиотеки
2. <http://elibrary.ru> - Электронная библиотека научных публикаций.
3. <http://polpred.com> - Обзор СМИ России и зарубежья. Полные тексты + аналитика из 600 изданий по 53 отраслям
4. <https://www.gost.ru/portal/gost/home/standarts> - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
6. <http://www.consultant.ru/> - справочно-правовая система Консультант Плюс

7.6 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. Вуз 4.0», Модуль поиска текстовых заимствований “Объединенная коллекция 2020»
- Система оптического распознавания текста SETERE OCR для РЭД ОС
- Редактор изображений AliveColors Business
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition
- Пакет офисного программного обеспечения Р7-Офис.Профессиональный (Десктопная версия)
- Acrobat Pro DC for teams ALL Multiple Platforms Multi. European Languages Team Licensing Subscription Renewal
- Программный пакет внутриорганизационного интранет-портала DeskWork Enterprise
- Программа архиватор 7zip,
- Web Browser – Firefox.
- Программа для моделирования бизнес-процессов ELMA

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине проводятся в специальных помещениях (аудиториях) для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа и практических занятий имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

Для самостоятельной работы обучающихся имеются помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невизуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете/экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет/экзамен проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.