

УТВЕРЖДАЮ
 Декан факультета

 (подпись) Шматко А. Д.
 «___» _____ 20__

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Направление/специальность подготовки	27.03.02 Управление качеством
Специализация/профиль/программа подготовки	Управление качеством
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Факультет	Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации
Выпускающая кафедра	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Кафедра-разработчик рабочей программы	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
5	10	3	108	8	4	0	4	100	0	0	100	ЭКЗ.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)

27.03.02 Управление качеством

год набора группы: 2024

Программу составил:

Кафедра Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Соловьева Наталия Леонидовна, старший преподаватель

Программа рассмотрена
на заседании кафедры-разработчика
рабочей программы **Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

Программа рассмотрена
на заседании выпускающей кафедры

Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Разделы рабочей программы

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложения к рабочей программе дисциплины

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПСК-1.1 — способность осуществлять мониторинг и владеть методами принятия управленческих решений в области улучшения качества продукции (услуг)
ПСК-1.2 — способность выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества
ПСК-1.3 — способность организовывать проведение работ и вести необходимую документацию о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям и оформлению документов для предъявления претензий поставщикам

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

ПСК-1.1

знания:

основ современных методов мониторинга качества продукции, методов аудита систем менеджмента качества;

умения:

проводить контроль качества на всех этапах производственного процесса и принятия решений для улучшения качества продукции;

навыки:

анализа информации по результатам аудита систем менеджмента качества и формирования управленческих решений в области улучшения качества продукции.

ПСК-1.2

знания:

методик, инструкций по разработки планов аудитов и чек-листов аудитов;

умения:

разрабатывать планы аудитов и чек-листов аудитов;

навыки:

проведения аудитов для анализа причин снижения качества производства продукции и оказания услуг.

ПСК-1.3

знания:

стандартов на системы менеджмента качества, стандартов аудитов системы менеджмента качества;

умения:

планировать работы по проведению аудитов структурных подразделений для обеспечения качества на каждом этапе жизненного цикла производства продукции; проводить аудиты поставщиков для обеспечения качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов; применять актуальную нормативную документацию по анализу рекламаций и претензий к качеству продукции, работ (услуг);

навыки:

проведения аудитов системы менеджмента качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА** является дисциплиной **обязательной части блока 1** программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ, ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ИЗДЕЛИЙ, АУДИТ И КОНТРОЛЛИНГ ПЕРСОНАЛА, СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ОПК-8 — Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг
- ОПК-89 — Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией
- ПСК-1.2 — Способен выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества
- ПСК-1.4 — Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг; разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии системы менеджмента качества

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %		
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-1.1	ПСК-1.2	ПСК-1.3
5	10	Раздел 1. 1 Введение. 1.1 Основные понятия управления качеством. Категории качества 1.2 Системы менеджмента качества 1.3 Процессный подход к управлению качеством.	12	2	1	1	10	10	10	10
5	10	Раздел 2. 2 Основы аудита систем менеджмента качества. 2.1 История развития и понятие аудита систем менеджмента качества 2.2 Цели аудита систем менеджмента качества 2.3 Принципы проведения аудита 2.4 Классификация аудитов СМК 2.5 Нормативная база проведения аудитов СМК.	32	2	1	1	30	30	30	30
5	10	Раздел 3. 3 Компетентность аудиторов. 3.1 Состав группы аудиторов 3.2 Требования к компетентности аудиторов 3.3 Обеспечение и повышение компетентности аудитора 3.4 Обязанности, права и ответственность аудитора и руководителя аудиторской группы.	32	2	1	1	30	30	30	30
5	10	Раздел 4. 4 Техника и методы работы аудитора. 4.1 Источники и методы сбора информации 4.2 Основные методы работы аудиторов 4.3 трудности при проведении аудита и пути их преодоления 4.4 Управление программой аудита 4.5 технологии проведения аудита 4.6 Классификация несоответствий 4.7 Документирование несоответствий 4.8 Технология составления чек-листа 4.9 Оценка рисков и возможности при аудите.	32	2	1	1	30	30	30	30
Всего за 10 семестр			108	8	4	4	100	100	100	100
Всего по дисциплине			108	8	4	4	100	100	100	100

3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. 1 Введение.	Системы менеджмента качества: процессный подход к управлению качеством	1
2	Раздел 2. 2 Основы аудита систем менеджмента качества.	Цели аудита систем менеджмента качества. Нормативная база проведения аудитов СМК	1
3	Раздел 3. 3 Компетентность аудиторов.	Обязанности, права и ответственность аудитора и руководителя аудиторской группы. Требования к компетентности аудитора	1
4	Раздел 4. 4 Техника и методы работы аудитора.	Техника и методы работы аудитора	1
Всего за 10 семестр			4

3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. 1 Введение.	Изучение материала лекций по разделу, подготовка к тестированию	10
2	Раздел 2. 2 Основы аудита систем менеджмента качества.	Изучение материалов лекций по дисциплине и учебной литературы по разделу. Выполнение кейс-задачи. Подготовка к выполнению диагностической работы	30
3	Раздел 3. 3 Компетентность аудиторов.	Изучение материалов лекций по дисциплине и учебной литературы по разделу. Выполнение кейс-задачи. Подготовка к выполнению диагностической работы	30
4	Раздел 4. 4 Техника и методы работы	Изучение материалов лекций по дисциплине и учебной литературы по разделу. Выполнение кейс-задачи. Подготовка к	30

аудитора.	выполнению диагностической работы	
Всего за 10 семестр		100

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
10			Тест		Кейс	ДР		Кейс		ДР		Кейс			Кейс	ДР	

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Тест – тест;
- Кейс – кейс-задача.

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- тест;
- кейс-задача.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- экзамен.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература по дисциплине:

1. А. Н. Воронцова, Ю. Н. Полянчиков, А. Г. Схиртладзе. . Управление контролем в системе менеджмента качества. Старый Оскол: ТНТ, 2020, эл. рес.
2. А. Н. Воронцова, Ю. Н. Полянчиков, А. Г. Схиртладзе. . Управление контролем в системе менеджмента качества. Старый Оскол: ТНТ, 2016, 30 экз.
3. Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. . Управление качеством. М.: ИНФРА-М, 2010, 24 экз.
4. С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.

5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

1. Г. П. Анастасиади, В. В. Окрепилов, М. В. Сильников. . Управление качеством промышленной продукции. М.: Наука, 2014, 2 экз.

5.3. Периодические издания:

1. Качество и жизнь.

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

1. <http://e.lanbook.com> — ЭБС Лань;
2. <http://library.voenmeh.ru/jirbis2> — Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;
3. <https://urait.ru> — Главная – Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов..

Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
3. <http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457 - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

5.5. Программное обеспечение:

не требуется.

5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Лекционные занятия:

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

6.2. Практические занятия:

1. Проектор.

6.3. Прочее:

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
2. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Аннотация рабочей программы

Дисциплина **АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА** является дисциплиной **обязательной части блока 1** программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*. Дисциплина реализуется на факультете Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

ПСК-1.1 способность осуществлять мониторинг и владеть методами принятия управленческих решений в области улучшения качества продукции (услуг);

ПСК-1.2 способность выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества;

ПСК-1.3 способность организовывать проведение работ и вести необходимую документацию о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий стандартам, техническим условиям и оформлению документов для предъявления претензий поставщикам.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теоретическими и практическими основами аудита систем менеджмента качества с учетом требований стандартов к аудитам систем менеджмента качества. Изучается нормативно-правовое обеспечение аудита, правила проведения аудита, основные этапы организации аудита и формы аудита, методы проведения аудита, требования к группе аудиторов: профессиональные качества и профессиональная подготовка.

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- тест;
- кейс-задача.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- экзамен.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 з.е., **108 ч**. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**4 ч.**), практические занятия (**4 ч.**), самостоятельная работа студента (**100 ч**).

ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 108 ч., из них 8 ч. аудиторных занятий, и 100 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
Раздел 1. 1 Введение.		
Изучение материала лекций по разделу, подготовка к тестированию	Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. . Управление качеством: М.: ИНФРА-М, 2010 (7) А. Н. Воронцова, Ю. Н. Поляничков, А. Г. Схиртладзе. . Управление контролем в системе менеджмента качества: Старый Оскол: ТНТ, 2020 (3.4) С. Г. Васин. . Управление качеством. Всеобщий подход: Москва: Юрайт, 2022 (2)	10
Итого по разделу 1		10
Раздел 2. 2 Основы аудита систем менеджмента качества.		
Изучение материалов лекций по дисциплине и учебной литературы по разделу. Выполнение кейс-задачи. Подготовка к выполнению диагностической работы	А. Н. Воронцова, Ю. Н. Поляничков, А. Г. Схиртладзе. . Управление контролем в системе менеджмента качества: Старый Оскол: ТНТ, 2020 (3.1; 3.2) Г. П. Анастасиади, В. В. Окрепилов, М. В. Сильников. . Управление качеством промышленной продукции: М.: Наука, 2014 (2)	30
Итого по разделу 2		30
Раздел 3. 3 Компетентность аудиторов.		
Изучение материалов лекций по дисциплине и учебной литературы по разделу. Выполнение кейс-задачи. Подготовка к выполнению диагностической работы	А. Н. Воронцова, Ю. Н. Поляничков, А. Г. Схиртладзе. . Управление контролем в системе менеджмента качества: Старый Оскол: ТНТ, 2016 (3.3)	30
Итого по разделу 3		30
Раздел 4. 4 Техника и методы работы аудитора.		
Изучение материалов лекций по дисциплине и учебной литературы по разделу. Выполнение кейс-задачи. Подготовка к выполнению диагностической работы	А. Н. Воронцова, Ю. Н. Поляничков, А. Г. Схиртладзе. . Управление контролем в системе менеджмента качества: Старый Оскол: ТНТ, 2020 (3.5; 3.6)	30
Итого по разделу 4		30

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- тест;
- кейс-задача;
- экзамен.

Критерии оценивания

Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

Тест

тест состоит из 10 вопросов теоретического и практического характера. Каждый вопрос имеет бинарную оценку: за верный ответ присваивается балл согласно технологической карте дисциплины; за неверный ответ - 0 баллов

Кейс-задача

Кейс-задача оценивается по следующим критериям, имеющих весовые коэффициенты:

- 1) проведен анализ данных кейс-задачи - весовой коэффициент 0,3
 - 2) задача решена - весовой коэффициент 0,5
 - 3) кейс-задача оформлена в соответствии с требованиями - весовой коэффициент 0,2
- Балльная оценка каждой кейс-задачи определяется технологической картой дисциплины

Экзамен

Оценка по дисциплине может быть выставлена по сумме баллов, набранных студентом в течение семестра за следующие виды работ:

- 1) диагностические работы
- 2) кейс-задачи
- 3) тест
- 4) посещаемость

Оценка выставляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой, утвержденной приказом по университету.

Если студент не согласен с балльно-рейтинговой оценкой, то он выполняет на экзамене итоговый тест, состоящий из 10 заданий. Верное выполнение каждого задания оценивается в 1 балл. Полученные баллы за тест суммируются с баллами, набранными в семестре.

Итоговая сумма баллов в соответствии с балльно-рейтинговой переводится в оценку по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %			НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-1.1	ПСК-1.2	ПСК-1.3	
5	10	Раздел 1. 1 Введение.	12	2	1	1	10	10	10	10	Тест
5	10	Раздел 2. 2 Основы аудита систем менеджмента качества.	32	2	1	1	30	30	30	30	Кейс-задача
5	10	Раздел 3. 3 Компетентность аудиторов.	32	2	1	1	30	30	30	30	Кейс-задача
5	10	Раздел 4. 4 Техника и методы работы аудитора.	32	2	1	1	30	30	30	30	Кейс-задача
Всего за 10 семестр			108	8	4	4	100	100	100	100	
Всего по дисциплине			108	8	4	4	100	100	100	100	

Критерии оценивания

ПСК-1.1

- Вопросы открытого типа:*
- № 1 В ходе внутреннего аудита было выявлено несоответствие и установлена его причина: отсутствие контроля за работой нового сотрудника.
- В результате было принято решение: мастеру цеха №3 закрепить за вновь принятыми на работу сотрудниками опытных работников – наставников, которые должны будут инструктировать новых сотрудников и контролировать их работу.
- Отнесите принятое решение к корректирующим действиям, коррекции или предупреждающим действиям. Ответ обоснуйте.
- № 2 В ходе аудита систем менеджмента качества выполняется подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены.
- Такое объективное свидетельство может быть результатом контроля или других форм определения, таких как осуществление альтернативных расчетов или анализ документов.
- № 3 Как называется такое подтверждение в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000
- Согласно ГОСТ Р ИСО 9000 мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услуге или процессе обработке претензий, называются _____.
- № 4 Дополните фразу и опишите понятие «удовлетворенность потребителя»
- Для управления аудитом перед его проведением составляется документ, в котором указываются мероприятия по проведению одного или нескольких аудитов, запланированные на конкретный период времени и направленные на достижение конкретной цели.
- В этом документе указывается объект аудита, участники аудита, время и место проведения аудита.
- № 5 Как называется этот документ?
- В ходе проверки ОТК качества покраски корпуса автомобиля было обнаружено на части изделия лакокрасочное покрытие несоответствующей толщины.
- Как можно охарактеризовать действия рабочих по оперативному устранению в процессе аудита выявленного несоответствия на конкретном проверяемом изделии?
- № 6 В ходе внутренних аудитов системы менеджмента качества могут возникать риски, связанные с программой аудита.
- Охарактеризуйте риски, связанные с планированием и приведите пример.
- № 7 В ходе внутренних аудитов системы менеджмента качества могут возникать, риски, связанные с выбором группы по аудиту.
- Охарактеризуйте риски, связанные с выбором группы по аудиту
- № 8 В ходе внутренних аудитов системы менеджмента качества могут возникать риски, связанные с ресурсами.
- Охарактеризуйте такие риски и приведите пример
- № 9 Внутренние и внешние аудиты проводятся по программе аудита.
- В соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011 необходимо вести отчетные документы (записи) о планировании, проведении и результатах аудита.
- Перечислите не менее четырех видов документов, являющихся отчетными документами аудита
- № 10 Внутренние и внешние аудиты СМК проводятся по ранее утвержденному плану аудита.

- Перечислите не менее четырех составляющих плана аудита.
Вопросы закрытого типа:
- № 1 В ходе внешнего аудита системы менеджмента качества происходит процесс получения объективных свидетельств.
- Что из перечисленного можно отнести к объективным свидетельствам:
- а) реестр недоброкачественных поставщиков в электронном виде
 - б) отчет об удовлетворенности потребителей за календарный год
 - в) устное подтверждение проверяемой стороны, что на производстве не было дефектов
 - г) отчетные документы о результатах выборочной проверки продукции на наличие дефектов
- № 2 Аудит на объекте может включать в себя мероприятия через общение с работниками структурного подразделения и без него. Выберите из перечисленного, что относится к действиям аудиторов при проведении аудита на объекте:
- а) беседа с проверяемыми
 - б) непосредственное наблюдение за процессом производства продукции без присутствия проверяемого
 - в) камеральная проверка документов
 - г) общение с руководителями проверяемого подразделения посредством видео конференц-связи
 - д) изучение материалов сайта проверяемой организации
 - е) изучение документов и записей в присутствии проверяемого
- № 3 Дистанционный аудит может включать в себя мероприятия через общение с работниками структурного подразделения и без него. Выберите из перечисленного, что относится к действиям аудиторов при проведении дистанционного аудита:
- а) беседа с проверяемыми
 - б) непосредственное наблюдение за процессом производства продукции без присутствия проверяемого
 - в) камеральная проверка документов
 - г) общение с руководителями проверяемого подразделения посредством видео конференц-связи
 - д) изучение материалов сайта проверяемой организации
 - е) изучение документов и записей в присутствии проверяемого
- № 4 Какие из методов в ходе аудита системы менеджмента качества относятся к методам сбора информации согласно ГОСТ Р ИСО 19011-2021:
- а) опросы
 - б) наблюдения
 - в) анализ документированной информации
 - г) эксперимент
- № 5 В ходе аудита СМК могут быть выявлены несоответствия. Несоответствия имеют две градации. Выберите из перечня градации несоответствий:

- а) значительные
- б) незначительные
- в) системные
- г) единичные
- № 6 ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента качества определяет аудит следующим образом:
- « Аудит -,, процесс установления объективного свидетельства и его объективного оценивания для получения степени соответствия критериям аудита».
- Дополните это определение тремя прилагательными из следующего перечня:
- а) систематический
- б) систематизированный
- в) запланированный
- г) независимый
- д) документированный
- № 7 Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо, определяются в ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента качества, как объективное свидетельство.
- Какими способами аудитор может получить объективное свидетельство? Выберите из представленного перечня:
- а) непосредственного наблюдения
- б) измерения
- в) испытания
- г) объяснения
- № 8 В соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента качества «риск – это влияние неопределенности».
- С чем из перечисленного, согласно стандарту, связывают состояние неопределенности:
- а) недостаток информации о событии, влияющем на результат
- б) недостаток знаний о событии, влияющем на результат
- в) недостаток знаний о последствиях и вероятности события, влияющем на результат
- г) недостаток времени для получения информации о событии, влияющем на результат
- д) недостаток возможностей для предотвращения события, которое может повлиять на результат
- № 9 При проведении аудита системы менеджмента качества аудитор проверяет выполнение требований стандартов.
- Какие из следующих утверждений верны согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования:
- а) цели в области качества в различных структурных подразделениях одного предприятия должны быть одинаковы

	б) цели в области качества должны быть сформулированы, но измерение их невозможно
	в) стандарт предусматривает наличие не только результата анализа, но и плана анализа со стороны руководителя подразделения
№ 10	г) если изменения в организации необходимы, то они должны планироваться С какими документами при подготовке к внешнему аудиту системы менеджмента качества некоторой организации должны ознакомиться аудиторы в обязательном порядке:
	а) с отчетом по предыдущему аудиту
	б) со всеми документами и информацией, размещенной на сайте проверяемой организации
	в) с перечнем выявленных несоответствий и вынесенный уведомлений
№ 11	г) с внутренними и внешними нормативными документами, регламентирующими деятельность по процессам организации Проведение аудита системы менеджмента качества проводит группа аудиторов. Кто из перечисленных не входит в группу аудиторов:
	а) наблюдатель
	б) руководитель группы
	в) аудитор
	г) сопровождающий
	д) аудитор-стажер
ПСК-1.2	
	<i>Вопросы открытого типа:</i>
№ 1	_____ - это контрольный перечень вопросов, которые должен проверить аудитор. Он может быть составлен и в форме вопросов к сотрудникам проверяемого подразделения, или в форме памятки для аудитора с указанием всех пунктов стандарта, по которым он планирует провести проверку.
№ 2	Как называется этот документ? При планировании аудита системы менеджмента качества применяют _____ подход, поскольку могут быть не достигнуты цели аудита, могут быть нарушены требования в области охраны труда, экологии и качества выпуска продукции в силу присутствия членов аудиторской группы на проверяемом предприятии.
№ 3	Запишите наименование такого подхода Аудит системы менеджмента качества чаще всего касается процессов. Обследование конкретного объекта аудита может проводиться по разным схемам: прослеживание вперед; прослеживание назад; частичное прослеживание.
№ 4	Охарактеризуйте метод «прослеживание вперед» Аудит системы менеджмента качества чаще всего касается процессов. Обследование конкретного объекта аудита может проводиться по разным схемам: прослеживание вперед; прослеживание назад; частичное прослеживание.
№ 5	Охарактеризуйте метод «прослеживание назад» Аудит системы менеджмента качества чаще всего касается процессов. Обследование конкретного объекта аудита может проводиться по разным схемам: прослеживание вперед; прослеживание назад; частичное прослеживание.
№ 6	Охарактеризуйте метод «частичное прослеживание» Аудиты системы менеджмента качества должны проводиться систематически.

Так аудиты качества готовой продукции проводятся регулярно и строятся на принципе выборочности.

- Кратко охарактеризуйте этот принцип
- № 7 В ходе аудита СМК могут быть выявлены несоответствия. Несоответствия имеют две градации. Охарактеризуйте значительные несоответствия системы менеджмента качества и приведите хотя бы один пример такого несоответствия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 или других стандартов
- № 8 В ходе аудита СМК могут быть выявлены несоответствия. Несоответствия имеют две градации.
- Охарактеризуйте незначительные несоответствия системы менеджмента качества и приведите хотя бы один пример такого несоответствия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 или других стандартов
- № 9 В ходе аудита одного из процессов системы менеджмента качества было выявлено, что в одном из структурных подразделений один работник не прошел плановый инструктаж.
- № 10 Какое корректирующее действие может быть предпринято? Опишите кратко, чем корректирующее действие отличается от коррекции?
- В ходе внутреннего аудита группой аудиторов в нескольких структурных подразделениях было выявлено одно и то же несоответствие: ряд работников в каждом из этих структурных подразделений не прошел плановый инструктаж.
- Какое корректирующее действие следует предпринять в этом случае? Ответ обоснуйте
- Вопросы закрытого типа:
- № 1 При проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 45001 Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья (в действующей редакции), какие из перечисленных общих требований следует проверить в каждом структурном подразделении:
- а) выявленные потенциальные аварийные ситуации, связанные с деятельностью структурного подразделения
 - б) выполнение экологических целей, поставленных руководством организации подразделению
 - в) выполнение законодательных требований в области охраны труда в подразделении
 - г) заполнение журналов по охране труда и промышленной безопасности
- № 2 При проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 14001 Системы экологического менеджмента (в действующей редакции), какие из перечисленных общих требований следует проверить в каждом структурном подразделении:
- а) выявленные потенциальные аварийные ситуации, связанные с деятельностью структурного подразделения
 - б) выполнение экологических целей, поставленных руководством организации подразделению
 - в) выполнение законодательных требований в области охраны труда в подразделении
 - г) заполнение журналов по охране труда и промышленной безопасности
 - д) отчетные документы по результатам оценки компетентности персонала в области экологического менеджмента

- № 3 Какие из перечисленных требований являются общими при проверке систем менеджмента качества любых организаций на соответствие требований любых стандартов экологического менеджмента, безопасности труда и охраны здоровья, на системы менеджмента качества:
- а) идентификация рисков и возможностей
 - б) идентификация экологических аспектов деятельности подразделения
 - в) планы действий в аварийных ситуациях и методы подготовки персонала к действиям в аварийных ситуациях;
 - г) управление документацией и записями
 - д) корректирующие действия по выявленным на предыдущем аудите несоответствиям
- № 4 Поставьте в соответствие вид аудита системы менеджмента качеством и пример аудита.
- а) внутренний аудит
 - б) внешний аудит второй стороной
 - в) внешний аудит третьей стороной
- 1) проведение аудита системы менеджмента качества поставщика. Аудит проводит предприятие, которому поставщик предоставляет полуфабрикаты для производства продукции
- 2) проведение аудита системы менеджмента качества предприятия независимой организацией с целью сертификации системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта
- 3) проведение аудита системы менеджмента качества по процессу «Производство продукции» на предприятии отделом качества этого же предприятия
- № 5 В ходе проведения аудита системы менеджмента качества аудиторы должны придерживаться принципов уважительного общения с представителями проверяемой стороны.
- Какая манера задавать вопросы является предпочтительной для аудитора:
- а) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность системы менеджмента качества в Вашем подразделении?»
 - б) «Вы давно читали стандарт?»
 - в) «Извините, я ничего не понял в Вашем документе. Его кто-то еще проверял?»
 - д) «Какими документами Вы можете подтвердить выполнение требований стандарта?»
- № 6 При проведении аудита системы менеджмента качества аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.
- Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.
- Какие из следующих вопросов можно отнести к закрытым:
- а) «Придерживаетесь ли Вы требований, изложенных в процедуре ...?»
 - б) «Что входит в круг Ваших обязанностей?»
 - в) «Знаете ли Вы, где хранятся записи по качеству?»

- г) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность системы менеджмента качества на Вашем участке?»
- д) «Пожалуйста, поясните результаты измерений....?»
- е) «В каких документах, по Вашему мнению, перечислены требования к продукции?»
- ж) «Не могли бы Вы пояснить, что Вы имеете в виду?»
- з) «Поясните, пожалуйста, выполненную запись?»
- № 7 При проведении аудита системы менеджмента качества аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.
- Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.
- Какие из следующих вопросов можно отнести к **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?»
- г) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность системы менеджмента качества на Вашем участке?»
- д) «Пожалуйста, поясните результаты измерений....?»
- е) «В каких документах, по Вашему мнению, перечислены требования к продукции?»
- ж) «Не могли бы Вы пояснить, что Вы имеете в виду?»
- з) «Поясните, пожалуйста, выполненную запись?»
- № 8 При проведении аудита системы менеджмента качества аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.
- Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.
- Какие из следующих вопросов можно отнести к **разъясняющим**:
- а) «Придерживаетесь ли Вы требований, изложенных в процедуре ...?»
- б) «Что входит в круг Ваших обязанностей?»
- в) «Знаете ли Вы, где хранятся записи по качеству?»
- г) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность системы менеджмента качества на Вашем участке?»
- д) «Пожалуйста, поясните результаты измерений....?»
- е) «В каких документах, по Вашему мнению, перечислены требования к продукции?»
- ж) «Не могли бы Вы пояснить, что Вы имеете в виду?»
- з) «Поясните, пожалуйста, выполненную запись?»
- № 9 При проведении аудита системы менеджмента качества аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.
- Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.

Поставьте в соответствие формулировку вопроса и его тип

- а) «В Вашей работе Вы используете этот документ?»
- б) «Где можно посмотреть документы, подтверждающие соответствие?»
- в) «Разве в этом случае могло быть иначе?»
- д) «Разве Вас не предупреждали, что этого нельзя делать?»

- 1) открытый
- 2) утверждающий
- 3) затрудняющий общение
- 4) закрытый

№ 10

При проведении аудита системы менеджмента качества аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.

Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.

Какие типы вопросов не желательно или даже запрещено использовать аудитору? Выберите из перечня:

- а) закрытый
- г) альтернативный
- д) утверждающий
- е) затрудняющий общение
- ж) персонифицирующий.

ПСК-1.3

Вопросы открытого типа:

№ 1

Аудиты менеджмента качества довольно часто строятся на подходе «6 шагов аудита». Опишите этот подход и перечислите шаги.

№ 2

В ходе планового аудита системы менеджмента качества предприятия было установлено несоответствие: сроки изготовления продукции вышли за предельные границы – партия продукции предприятия изготовлена на 2 дня позже максимально возможного срока и не была отгружена потребителю вовремя.

Какое корректирующее действие можно предпринять, если определено, что причина несоответствия находится за пределами предприятия – контрагент не поставил в установленный в договоре с ним срок комплектующую для изготовления продукции? Ответ обоснуйте

№ 3

В ходе внешнего аудита системы менеджмента качества было выявлено следующее несоответствие: начальник службы качества не включил в ежегодный отчет о функционировании системы менеджмента качества раздел о результатах внутреннего аудита. Аудиторами зафиксирован тот факт, что в предыдущих отчетах (был сделан дополнительный запрос на отчеты за последние 3 года) такой раздел присутствовал.

Что в этом случае следует предпринять: коррекцию или корректирующее действие? Опишите, что целесообразно предпринять? Ответ обоснуйте

№ 4

При проведении внешнего аудита системы менеджмента качества некоторого предприятия в одном из процессов был выявлен ряд несоответствий.

Что должен проверить аудитор в ходе следующего внешнего аудита системы менеджмента качества этого предприятия?

№ 5

При проведении внешнего аудита системы менеджмента качества предприятия не

- было выявлено несоответствий ни в одном из процессов.
- Но были выписаны уведомления (или замечания).
- Что должен проверить аудитор в ходе следующего внешнего аудита системы менеджмента качества предприятия?
- № 6 В ходе аудита системы менеджмента качества может быть задействовано лицо, которое предоставляет специальные знания и опыт аудиторской группе.
- Это лицо не имеет полномочий аудитора в аудиторской группе.
- Предоставляемые этим лицом специальные знания и опыт относятся к организации, процессам или деятельности, товарам, услугам, части знаний, подвергаемым аудиту.
- Это лицо называется _____.
- № 7 Ответ запишите в виде словосочетания в соответствующем падеже
- В ходе аудита системы менеджмента качества может быть задействовано лицо, которое сопровождает аудиторскую группу, но не участвует в аудите.
- Это лицо не имеет полномочий аудитора в аудиторской группе.
- Это лицо может осуществлять наблюдение за ходом аудита.
- Это лицо называется _____
- № 8 Ответ запишите в виде одного слова в соответствующем падеже
- В ходе внутреннего аудита происходит процесс получения объективных свидетельств и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных _____ аудита.
- Дополните фразу одним словом в соответствующем падеже и множественном числе
- № 9 Проанализируйте информацию и определите кем является следующее лицо: этот человек предоставляет специальные знания или опыт аудиторской группе. Специальные знания или опыт относятся к организации, процессам, деятельности, продукции, отрасли знаний, подвергаемым аудиту. Но это лицо не имеет полномочий аудитора в аудиторской группе.
- Как называется это лицо. Ответ запишите словосочетанием, используйте единственное число, именительный падеж
- № 10 В ходе аудита СМК могут быть выявлены несоответствия. Несоответствия имеют две градации. Охарактеризуйте значительные несоответствия системы менеджмента качества и приведите хотя бы один пример такого несоответствия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 или других стандартов
- Вопросы закрытого типа:*
- № 1 Поставьте в соответствие понятие и его определение.
- а) аудит, проводимый в одной проверяемой организации для двух и более систем одновременно
- б) аудит, проводимый в одной проверяемой организации двумя и более проверяющими организациями
- в) аудит первой стороны
- в) аудит второй стороны
1. внешний аудит
2. комплексный аудит

3. внутренний аудит
4. совместный аудит
- № 2 Поставьте в соответствие действия и их наименования:
- а) коррекция
- б) корректирующее действие
- в) предупреждающее действие
- 1) действие, которое влияет на причину возможного несоответствия
- 2) действие, которое влияет на причину произошедшего несоответствия
- 3) систематические действия, которые влияют на причину произошедшего несоответствия
- № 3 Поставьте в верной последовательности шаги управления программой аудита системы менеджмента качества:
1. мониторинг и анализ результатов аудита
2. анализ со стороны руководства
3. корректирующие действия
4. выполнение программы аудита
5. планирование аудита
- № 4 В ответ запишите номера шагов через тире, без пробелов. Например, 1-2-3-4-5
- Поставьте в правильной последовательности этапы проведения аудита системы менеджмента качества:
- 1) заключительное совещание
- 2) подготовка аудита
- 3) сбор и проверка информации
- 4) вступительное совещание
- 5) отчет об аудите
- 6) подготовка уведомлений аудита
- 7) формирование и документирование наблюдений аудита
- № 5 В ответ запишите номера этапов через тире, без пробелов. Например, 1-2-3-4-5-6-7
- Для проведения аудита системы менеджмента качества проверяющая сторона формирует группу.
- Кто из перечисленных входит или может войти в группу аудиторов:
- а) наблюдатель
- б) руководитель группы
- в) аудитор
- г) сопровождающий
- д) аудитор-стажер
- № 6 Какие из следующих фактов можно считать объективным свидетельством

несоответствия:

- а) рассказ сотрудника что работа организована неправильно
- б) журнал ОТК, где фиксируются выборки с бракованной продукцией
- в) неприятное впечатление аудитора после посещения склада
- г) результаты испытаний готовой продукции

№ 7

При проведении аудита системы менеджмента качества аудиторы устанавливают объективные свидетельства. Объективные свидетельства включают документированную информацию и записи.

Какие из следующих документов согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9001 можно отнести к записям:

- а) положение о внутреннем аудите
- б) протокол приемочного контроля изделия
- в) результаты оценки поставщиков за 6 месяцев

№ 8

При проведении аудита системы менеджмента качества группу аудиторов согласно ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента качества могут сопровождать лица, являющиеся работниками проверяемой организации. Они называются сопровождающими.

Какие из действий, не входят в обязанности сопровождающих:

- а) обеспечение контактов и назначение времени для бесед
- б) обеспечение посещений определенных участков организации
- в) помощь руководителям структурных подразделений в ответе на вопросы аудиторов
- г) обеспечение безопасности и ознакомление группы по аудиту с правилами безопасности

№ 9

д) обеспечение положительного заключения группы аудиторов по выполнению требований стандартов

При проведении аудита системы менеджмента качества аудиторы устанавливают объективные свидетельства. Объективные свидетельства включают документированную информацию и записи.

Какие из следующих документов согласно стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 можно отнести к документированной информации:

- а) положение о внутреннем аудите
- б) протокол приемочного контроля изделия
- в) результаты оценки поставщиков за 6 месяцев

№ 10

г) должностная инструкция мастера участка

При проведении аудита системы менеджмента качества аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.

Вопросы бывают следующих типов:

- а) закрытый
- г) альтернативный

д) утверждающий

е) затрудняющий общение

ж) персонифицирующий.

Какие типы вопросов являются предпочтительными для проведения аудита?