

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»


РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине **«Аудит качества»**
для студентов направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» направленности
(профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах»

Рабочая учебная программа по дисциплине «Аудит качества» включена в основную профессиональную образовательную программу направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством», направленности (профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах»


решением Президиума Ученого совета


Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  _____ Н.М. Шемендюк
28.06.2018 г.


Рабочая учебная программа по дисциплине «Аудит качества» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством» утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 09.02.2016 г. № 92.

Составил: к.т.н., доцент Е.А. Лисова
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано
Директор научной библиотеки  В.Н. Еремина

Согласовано
Начальник управления информатизации  В.В. Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Управление качеством и технологии в сервисе»
Протокол № 13 от «22» 06 2018г.

И.о. зав. кафедрой  (подпись) к.т.н., доцент Лисова Е.А.
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано
Начальник учебно-методического отдела  Н.М. Шемендюк

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

1.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование профессиональных знаний и навыков по проведению внутренних или внешних аудитов систем менеджмента качества на основе стандарта ГОСТ ИСО 19011-2011.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанной специальности, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

производственно-технологическая деятельность:

- непрерывное исследование производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь;

организационно-управленческая деятельность:

- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством;

- проведение мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины
В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

| Код компетенции | Наименование компетенции |
|-----------------|--|
| 1 | 2 |
| ПК 9 | способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности |
| ПК 5 | умением выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат |

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

| Результаты освоения дисциплины | Технологии формирования компетенции по указанным результатам | Средства и технологии оценки по указанным результатам |
|---|--|---|
| <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды, цели, задачи аудита (ПК-9); - особенности планирования и подготовки аудитов системы менеджмента (ПК-9); - порядок проведения внутреннего аудита систем качества (ПК-9); - документы аудита (ПК-9); - требования к аудитам и техническим экспертам, принципы формирования групп аудита (ПК-9); - структуру и содержание отчета по аудиту систем качества (ПК-9); - методы аудиторского исследования (ПК-5); - порядок и правила проведения инспекционного контроля за сертификационной СМК (ПК-5); | <p>лекции, практические занятия, самостоятельная работа</p> | <p>собеседование</p> |

| Результаты освоения дисциплины | Технологии формирования компетенции по указанным результатам | Средства и технологии оценки по указанным результатам |
|---|--|---|
| - психологические аспекты проведения аудита (ПК-9). | | |
| Умеет: - разрабатывать план, программу и цели в области аудита качества (ПК-9); - проводить процедуры подтверждения соответствия (аудит) СМК, процессов, продукции и услуг на соответствие требованиям стандартов качества (ПК-5); - вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности в соответствии с требованиями законодательства в области управления качеством и технического регулирования (ПК-9); - создать рабочую атмосферу при проведении аудита, используя знания в области психологии проведения аудита (ПК-9). | практические занятия, самостоятельная работа | тестирование |
| Иметь практический опыт: в проведении процедур подтверждения соответствия (аудита) СМК, процессов, продукции и услуг на соответствие требованиям стандартов качества; - в разработке документации системы менеджмента качества и контроля ее эффективности в соответствии с требованиями законодательства в области управления качеством и технического регулирования (ПК-9). | практические занятия, решение проблемных задач | Собеседование, доклад по реферату |

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части.

Ее освоение осуществляется в 5 семестре для заочной формы обучения и 5 семестре для очной формы обучения.

| № п/п | Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи | Код и наименование компетенции(й) |
|-------|--|-----------------------------------|
| | Предшествующие дисциплины (практики) | |
| 1 | Основы обеспечения качества | ПК 4, ПК 9 |
| 2 | Средства измерений, испытаний и контроля | ПК 1, ПК 3 |
| | Последующие дисциплины (практики) | |
| 1 | Средства и методы управления качеством | ПК 1, ПК 3 |
| 2 | Современные стандарты по управлению качеством | ПК 8, ПК 9 |

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

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий направления подготовки 27.02.03 «Управление качеством»

| Виды занятий | очная форма обучения | очно-заочная форма обучения | заочная форма обучения |
|---|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Итого часов Зачетных единиц | <u>144</u> ч. <u>4</u> з.е. | - | <u>144</u> ч. <u>4</u> з.е. |
| Лекции (час) | 22 | - | 4 |
| Практические (семинарские) занятия (час) | 36 | - | 10 |
| Лабораторные работы (час) | - | - | - |
| Самостоятельная работа (час) | 59 | - | 121 |
| Курсовой проект (работа) (+,-) | - | - | - |
| Контрольная работа (+,-) | - | - | - |
| Экзамен, семестр /час. | 5/27 | - | 5/9 |
| Зачет (дифференцированный зачет), семестр | - | - | - |
| Контрольная работа, семестр | - | - | - |

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание дисциплины по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

| № п/п | Раздел дисциплины | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах) | | | | Средства и технологии оценки |
|-------|--|---|---|--------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | | Лекции, час | Практические (семинарские) занятия, час | Лабораторные работы, час | Самостоятельная работа, час | |
| 1 | Тема 1 Введение в аудит качества. Философия аудита. Цель и задачи аудита. Основное содержание: 1. Общие представления об аудите. 2. Введение в аудит качества. 3. Сущность аудита. 4. Цель и задачи аудита. | 2/-/- | 2/-/- | - | 6/-/10 | - |

| № п/п | Раздел дисциплины | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах) | | | | Средства и технологии оценки |
|-------|---|---|---|--------------------------|-----------------------------|---|
| | | Лекции, час | Практические (семинарские) занятия, час | Лабораторные работы, час | Самостоятельная работа, час | |
| 2 | Тема 2 Виды аудита. Принципы проведения аудита. Основное содержание: 1. Виды аудита. 2. Принципы аудита. 3. Цели и достоинства аудита. | 2/-/- | -/-/- | - | 6/-/10 | устный опрос, подготовка рефератов, презентаций |
| 3 | Тема 3 Классификация аудитов. Назначение внутреннего аудита. Основное содержание: 1. Классификация аудитов. 2. Стадии аудита. 3. Методы аудита. 4. Назначение внутреннего аудита. | 2/-/- | 4/-/- | - | 4/-/10 | устный |
| 4 | Тема 4 Менеджмент программы аудита. Основное содержание: 1. Менеджмент программы аудита. 2. Планирование аудитов. 3. Ресурсы по программе аудита. 4. Процедура по программе аудита. 5. Записи по программе аудита. 6. Мониторинг и анализ программы аудита. | 2/-/- | 4/-/- | - | 4/-/10 | устный опрос |
| 5 | Тема 5 Проведение аудита. Основное содержание: 1. Этапы проведения аудита. 2. Начало аудита. 3. Проведение анализа документов. 4. Подготовка к проведению аудита на местах. 5. Вступительное совещание. 6. Сбор и проверка информации. | 4/-/2 | 6/-/6 | - | 4/-/15 | устный опрос, самостоятельной работы |

| № п/п | Раздел дисциплины | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах) | | | | Средства и технологии оценки |
|-------|---|---|---|--------------------------|-----------------------------|---|
| | | Лекции, час | Практические (семинарские) занятия, час | Лабораторные работы, час | Самостоятельная работа, час | |
| | 7. Формирование наблюдений аудита. 8. Градация несоответствий. 9. Подготовка заключений по результатам аудита. 10. Заключительное совещание. | | | | | |
| 6 | Тема 6 Отчет о результатах аудита (проверки). Действия по результатам аудита. Основное содержание: 1. Подготовка отчета по аудиту. 2. Завершение по аудиту. | 2/-/1 | 4/-/4 | - | 6/-/15 | устный опрос |
| 7 | Тема 7 Особенности внутреннего аудита систем менеджмента качества. Организационные принципы внутреннего аудита. Основное содержание: 1. Особенности внутреннего аудита систем менеджмента качества. 2. Организационные принципы внутреннего аудита. | 2/-/- | 4/-/- | - | 8/-/15 | устный опрос |
| 8 | Тема 8 Документы аудита. Основное содержание: 1. Основные документы аудита. 2. План проведения аудита. 3. Программа аудита. 4. Чек-лист. 5. Протокол несоответствия. 6. Отчет по аудиту. | 2/-/1 | 6/-/- | - | 10/-/15 | устный опрос, подготовка презентаций, рефератов |
| 9 | Тема 9 Методы и техника работы аудитора. Основное содержание: 1. Методы сбора информации. 2. Классификация вопросов. 3. Визуальное наблюдение. 4. Рекомендации аудиторам. 5. Кодекс аудитора. | 2/-/- | - | - | 9/-/15 | устный опрос |

| № п/п | Раздел дисциплины | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах) | | | | Средства и технологии оценки |
|-------|---|---|---|--------------------------|-----------------------------|---|
| | | Лекции, час | Практические (семинарские) занятия, час | Лабораторные работы, час | Самостоятельная работа, час | |
| 10 | Тема 10 Оценка и поддержание компетентности аудиторов. Основное содержание: 1. Знания и умения аудитора. 2. Поддержание и повышение компетентности аудиторов. 3. Оценка аудиторов. | 2/-/- | 4/-/- | - | 2/-/6 | устный опрос, подготовка рефератов, презентаций |
| | Промежуточная аттестация по дисциплине | 22/-/4 | 36/-/10 | | 59/-/121 | Экзамен |

4.2. Содержание практических занятий

| № | Наименование темы практических занятий | Объем часов | Форма проведения |
|------------------|---|----------------|-------------------------------------|
| 5 семестр | | | |
| 1 | Занятие 1. Термины и понятия из ISO 19011. | 2/-/- | <i>устный опрос</i> |
| 2 | Занятие 2. Типы документации. | 4/-/- | <i>собеседование</i> |
| 3 | Занятие 3. Предварительное планирование и подготовка аудита систем качества. | 4/-/- | <i>собеседование</i> |
| 4 | Занятие 4. Проведение аудита. | 2/-/- | <i>собеседование</i> |
| 5 | Занятие 5. Методика составления плана работ по проверке предприятий. | 2/-/4 | <i>решение разноуровневых задач</i> |
| 6 | Занятие 6. Освоение методики составления и оформления списков вопросов к аудиту качества. | 2/-/2 | <i>собеседование</i> |
| 7 | Занятие 7. Подготовка и предоставление отчета об аудите. Завершение аудита. | 2/-/- | <i>собеседование</i> |
| 8 | Занятие 8. Оформление отчетов о несоответствиях. | 4/-/4 | <i>решение разноуровневых задач</i> |
| 9 | Занятие 9. Составление контрольных листов. | 4/-/- | <i>решение разноуровневых задач</i> |
| 10 | Занятие 10. Проведение аудиторской проверки на предприятии. | 6/-/- | <i>решение разноуровневых задач</i> |
| 11 | Занятие 11. Знания и умения аудитора. | 4/-/- | <i>собеседование</i> |
| | Итого за 5 семестр | 36/-/10 | |

4.3. Содержание лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

| Код реализ уемой компетенции | Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу) | Итоговый продукт самостоятельной работы | Средства и технологии оценки | Объем часов |
|----------------------------------|--|---|------------------------------|-----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ПК 9 ПК 5 | Выполнение реферата, презентации | реферат | Защита реферата, презентации | 18/-/31 |
| ПК 9 ПК 5 | Выполнение индивидуальных (групповых) заданий в ходе выполнения практических работ | индивидуальное, групповое задание | собеседование | 40/-/89 |
| ПК 9 ПК 5 | Тест для самоконтроля | Результаты теста | Компьютерное тестирование | 1/-/1 |
| Итого за <u>5</u> семестр | | | | 59/-/121 |

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (докладов, презентаций)

1. Развитие аудита в России.
2. Модели регулирования аудиторской деятельности;
3. Нормативные акты, регулирующие аудиторскую деятельность.
4. Классификация аудиторских услуг;
5. Экономика аудиторской деятельности.
6. Особенности аудиторской проверки как метода контроля;
7. Понятие и структура аудиторского цикла;
8. Существенность в аудите. Методы оценки уровня существенности и возможности его использования на различных стадиях аудиторской проверки.
9. Виды, процедуры и методы получения аудиторских доказательств;
10. Использование работы эксперта при сборе аудиторских доказательств;
11. Этапы выборочной аудиторской проверки.
12. Понятие и структура аудиторского заключения;
13. Виды аудиторских заключений.
14. Программа аудита на крупных предприятиях;
15. Правила оформления и составления Чек-листа.
16. Методы сбора информации;
17. Методы беседы;
18. «Язык тела» собеседника;
19. Кодекс аудитора.
20. Существующие методы оценки аудиторов.
21. Система федеральных правил (стандартов) аудиторской деятельности.

Вопросы для самоконтроля

1. Виды аудита. Философия аудита.
2. Что обозначает слово «аудит»?
3. Какие виды аудита вы знаете?
4. Назовите цели внутреннего аудита.
5. Как осуществляется планирование аудитов систем менеджмента?
6. Менеджмент программы аудита.
7. Основные положения реализации программы аудита.
8. Этапы проведения аудиторской проверки.
9. Подготовительный этап проведения аудита.
10. Проведение анализа документов при проведении аудита.
11. Подготовка к проведению и проведение аудита на местах.
12. Содержание отчета о результатах проверки.
13. Действия по результатам аудита.
14. Особенности внутреннего аудита систем менеджмента качества.
15. Организационные принципы внутреннего аудита.
16. Документы аудита.
17. Программа проведения внутреннего аудита.
18. Чек-лист для внутреннего аудита.
19. Запись о несоответствии.
20. Протокол несоответствия.
21. Организация и техника беседы при опросе.
22. Психология поведения аудитора.
23. Надо ли специально обучать аудиторов?
24. Какие действия по результатам аудита должна предпринять проверяемая организация?
25. Зачем нужен инспекционный контроль?
26. Каковы особенности внутреннего аудита систем менеджмента качества?
27. Назовите организационные принципы внутреннего аудита.
28. Что относится к документам аудита?
29. На какие две группы подразделяются несоответствия?
30. Зачем нужны опросники при проведении аудита?
31. Какие рекомендации по организации и технике беседы при опросе вы знаете?
32. Какие качества психологии поведения аудитора вы можете назвать?

Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

1. Изучение рекомендуемой литературы, информационно-библиотечных источников, учебно-методических изданий и др. для подготовки презентации или реферата [1], [2], [3], [5], [7], [12].
2. Изучение рекомендуемой литературы, информационно-библиотечных источников, учебно-методических изданий и др. для подготовки к самоконтролю [1], [2], [3], [5], [7], [10], [12].
3. Подготовка к практическим занятиям [10].

**6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
Иновационные образовательные технологии**

| Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта | № темы / тема лекции | № практического (семинарского) занятия/наименование темы |
|--|---|--|
| Лекция-дискуссия | Тема 5 Проведение аудита. | |
| Слайд-лекции | Тема 2 Виды аудита. Принципы проведения аудита. | |
| | Тема 3 Классификация аудитов. Назначение внутреннего аудита. | |
| | Тема 4 Менеджмент программы аудита. | |
| | Тема 10 Оценка и поддержание компетентности аудиторов. | |
| Решение разноуровневых и проблемных задач | Тема 5. Проведение аудита. | Занятие 5. Методика составления плана работ по проверке предприятий. |
| | Тема 6. Отчет о результатах аудита (проверки). Действия по результатам аудита. | Занятие 8. Оформление отчетов о несоответствиях. |
| | Тема 7. Особенности внутреннего аудита систем менеджмента качества. Организационные принципы внутреннего аудита. | Занятие 9. Составление контрольных листов. |
| | Тема 8. Документы аудита. | Занятие 10. Проведение аудиторской проверки на предприятии. |

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену и

другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации экзамену.

На лекционных и практических занятиях вырабатываются навыки и умения, обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация экзамен.

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

Тема 1. Введение в аудит качества. Философия аудита. Цель и задачи аудита.

Практическая работа 1. Термины и понятия из ISO 19011.

Содержание работы:

1. Изучение и анализ стандарта ISO 19011:2011.
2. Заполнение таблицы «Термины и определения» из ISO 19011:2011.
3. Оформление отчета.

Тема 3. Классификация аудитов. Назначение внутреннего аудита.

Практическая работа 2. Типы документации.

Содержание работы:

1. Изучение сводной номенклатуры дел университета на учебный год.
2. Оформление реестра документов и записей.
3. Оформление отчета.

Тема 4. Менеджмент программы аудита.

Практическая работа 3. Предварительное планирование и подготовка аудита систем качества.

Содержание работы:

1. Изучение Международного стандарта ISO 19011:2011:
 - Общие положения, цели и объем программы аудита. Пункт 5.1; 5.2.
 - Формирование программы аудита. Пункт 5.3; 5.4.
 - Мониторинг и анализ программы аудита. Пункт 5.5; 5.6.

2. Ответы на вопросы, согласно варианта (варианты заданий 1-20).

3. Оформление отчета.

Тема 5. Проведение аудита.

Практическая работа 4. Проведение аудита.

Содержание работы:

1. Изучение Международного стандарта ISO 19011:2011:

- Начало аудита. Общие положения Пункт 6.2.

- Процесс подготовки к проведению аудита на месте и проведение аудита. Пункт 6.3; 6.4.

2. Заполнение таблицы «Процесс подготовки к проведению аудита на месте и проведение аудита на предприятии».

3. Оформление отчета.

Практическая работа 5. Методика составления плана работ по проверке предприятий.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.

2. Определение целей аудита, области аудита, временных рамок аудита.

3. Составление требований к группе аудиторов.

4. Составление плана аудита, по форме.

5. Оформление отчета.

Практическая работа 6. Освоение методики составления и оформления списков вопросов к аудиту качества.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.

2. Составление списка вопросов к внешнему сертификационному аудиту предприятия на соответствие стандарту ГОСТ Р ИСО 9001:2015 по одному из элементов стандарта (варианты заданий 1-20).

3. Составление списка вопросов к внешнему сертификационному аудиту предприятия на соответствие стандарту ISO/TC 16949-2009 по одному из элементов стандарта (варианты заданий 1-20).

4. Оформление отчета.

Тема 6. Отчет о результатах аудита (проверки). Действия по результатам аудита.

Практическая работа 7. Подготовка и предоставление отчета об аудите. Завершение аудита.

Содержание работы:

1. Изучение Международного стандарта ISO 19011:2011:

- процесс подготовки отчета об аудите. Пункт 6.5.

- завершение аудита. Пункт 6.6.

2. Заполнение таблицы «Завершение аудита».

3. Оформление отчета.

Практическая работа 8. Оформление отчетов о несоответствиях.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.

2. Выявление пяти несоответствий на предприятии.

3. Оформление протоколов несоответствий.

4. Оформление отчета.

Тема 7. Особенности внутреннего аудита систем менеджмента качества.

Организационные принципы внутреннего аудита.

Практическая работа 9. Составление контрольных листов.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.

2. Оформление контрольного листка для проведения аудита на предприятии в отделе закупок.

3. Оформление отчета.

Тема 8. Документы аудита.**Практическая работа 10.** Проведение аудиторской проверки на предприятии.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Описание предприятия, его деятельности, структуры.
3. Оформление графика проведения внутреннего аудита на Вашем предприятии на текущий год.
4. Оформление программы внутреннего аудита конкретного подразделения предприятия.
5. Оформление чек-листа для проведения внутреннего аудита в данном подразделении.
5. 6. Заполнение протоколов несоответствий (не менее 5).
7. Оформление отчета об аудиторской проверке.
8. Оформление алгоритма проведенного внутреннего аудита на вашем предприятии с указанием вида деятельности, исполнителей, документов и особых требований.
9. Оформление отчета.

Тема 10. Оценка и поддержание компетентности аудиторов.**Практическая работа 11.** Знания и умения аудитора.

Содержание работы:

1. Организация рабочей группы.
2. Формирование требований к знаниям и умениям аудитора.
3. Заполнение таблицы «Требования к аудиторам».
4. Описание психологических аспектов аудитора.
5. Решение ситуационных задач (1-10).
6. Оформление отчета.

Лабораторные работы

Лабораторные работы не предусмотрены.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ

Контрольная работа по дисциплине «Аудит качества» учебным планом не предусмотрена.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсовая работа (проект), учебным планом не предусмотрена.

7. Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (экзамен)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

| Код оцениваемой компетенции | Этап формирования компетенции (№ темы) | Тип контроля (текущий, промежуточный) | Вид контроля | Количество Элементов (количество вопросов, заданий), шт. |
|-----------------------------|--|---------------------------------------|--|--|
| ПК 5 ПК 9 | 1-10 | текущий | устный опрос подготовка докладов собеседование защита презентаций | 1-21 |
| ПК 5 ПК 9 | 1-10 | промежуточный | тест | 107 |

**7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости,
промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины направления
подготовки 27.03.02 «Управление качеством»**

| Результаты освоения дисциплины | Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.) |
|--|---|
| <p>ПК 9 Знает: - виды, цели, задачи аудита (ПК-9); - особенности планирования и подготовки аудитов системы менеджмента (ПК-9); - порядок проведения внутреннего аудита систем качества (ПК-9); - документы аудита (ПК-9); - требования к аудитам и техническим экспертам, принципы формирования групп аудита (ПК-9); - структуру и содержание отчета по аудиту систем качества (ПК-9); - психологические аспекты проведения аудита (ПК-9).</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Систематический, независимый документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита – это _____ <ol style="list-style-type: none"> a) составление отчёта b) аудит c) сдача отчётов в архив d) все варианты не верны 2. По объектам аудита, аудит бывает: <ol style="list-style-type: none"> a) государственный b) добровольный c) специальный d) общий 3. По характеру проверки, аудит бывает: <ol style="list-style-type: none"> a) системно-ориентированный b) аудит, базирующийся на риске c) обязательный d) добровольный 4. В программе аудита должны быть определены: <ol style="list-style-type: none"> a) цели и объём программы b) ответственность по программе аудита в целом и по отдельным аудитам c) процедуры, в соответствии с которыми должны проводиться аудиты d) все варианты верны 5. Использование при подготовке и проведении аудитов методических документов позволяет: <ol style="list-style-type: none"> a) обеспечить методическое единство в подходах трактовках и оценках аудиторов b) упростить работу аудиторов при проведении опросов, протоколирования результатов наблюдений, оформления отчетов c) сократить потери рабочего времени при аудите d) все варианты верны 6. К записям о планировании, проведении и результатах внутреннего аудита могут относиться: <ol style="list-style-type: none"> a) планы аудитов b) отчеты по аудитам c) отчеты (акты) о несоответствиях d) отчеты о корректирующих действиях e) записи об опыте работы аудиторов, о прохождении ими обучения, о результатах оценки их деятельности и компетентности f) все варианты верны 8. Что должен включать план аудита <ol style="list-style-type: none"> a) цели и критерии аудита b) время и место проведения аудита c) отметка об утверждении плана d) все варианты верны 7. Записи, изложенных фактов или другой информации, которая связана с критериями аудита и может быть проверена -это _____ <ol style="list-style-type: none"> a) заключение по результатам аудита b) свидетельство аудита c) план аудита d) выводы (наблюдения) аудита 8. Результаты оценки собранных свидетельств аудита на |

| Результаты освоения дисциплины | Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.) |
|--|--|
| | <p>соответствие критериев аудита-это _____</p> <ul style="list-style-type: none"> a) заключение по результатам аудита b) свидетельство аудита c) план аудита d) выводы (наблюдения) аудита <p>9. Отчет по результатам аудита составляет</p> <ul style="list-style-type: none"> a) руководитель организации b) руководитель аудиторской группы c) рабочие организации <p>10. Информация, содержащаяся в отчёте должна:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) основана на фактах b) собрана на основе догадок и слухов c) доступно изложена и понятна тому, кому она адресована d) содержать ссылки на конкретные документы e) основана на субъективных измышлениях аудиторов <p>11. Отчёт по аудиту содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) цели, объем и критерии b) даты и места, где проводился аудит, имена участников аудита c) пометки на полях d) описание несоответствий <p>12. Дополнительно в отчёте по аудиту содержится:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) краткое описание хода выполнения аудита b) рекомендации по улучшению c) кодекс аудитора <p>13. Аудит считается завершённым</p> <ul style="list-style-type: none"> a) после проверки всех отделов b) после выполнения отчёта c) после выполнения всех запланированных мероприятий и рассылки отчёта <p>14. Объектом следующего аудита является:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) проверка компетентности сотрудников b) проверка выполнения и результативности корректирующих действий c) выявление незаконных действий <p>15. Что означает термин «компетентность»</p> <ul style="list-style-type: none"> a) умение применить свои знания, умения, навыки, приобретенные в ходе обучения, накопления производственного опыта b) быть ответственным c) проявлять свои личные качества <p>16. При общении с персоналом в ходе проведения проверки, аудитор должен уметь анализировать _____ собеседника</p> <ul style="list-style-type: none"> a) язык тела b) внешность c) характер <p>17. По каким критериям должны оцениваться аудиторы</p> <ul style="list-style-type: none"> a) образование b) предыдущие место работы c) наличие прописки d) опыт в проведении аудитов |
| <p>ПК-5 Знает: - методы аудиторского исследования (ПК-5); - порядок и правила проведения инспекционного контроля за сертификационной СМК (ПК-5);</p> | <p>1. При внутреннем аудите проверяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) соответствие деятельности в системе менеджмента организации требованиям определенных документов b) соответствие аудиторского заключения результатам финансово-хозяйственной деятельности хозяйствующего субъекта c) соответствие результатов работ, тем требованиям, которые установлены в договорах или технических заданиях |

| Результаты освоения дисциплины | Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.) |
|--------------------------------|--|
| | <p>2. Целью аудита первой стороной является:</p> <ol style="list-style-type: none"> проверка качества выполнения работ проверка эффективности и результативности системы менеджмента качества для обеспечения ее дальнейшего улучшения проверка рабочих мест и наблюдение за проведением работ проверка метода и процесса изготовления <p>3. Какие задачи позволяет решать внутренний аудит СМК:</p> <ol style="list-style-type: none"> анализ и устранение причин выявленных несоответствий соблюдения требований контракта предотвращение появления проблем качества касающиеся какого-либо аспекта деятельности предприятия <p>4. Организации должны проводить внутренние аудиты (проверки) через запланированные интервалы с целью установления того, что система менеджмента качества:</p> <ol style="list-style-type: none"> соответствует запланированным мероприятиям, требованиям настоящего стандарта и требованиям к систем менеджмента качества, разработанным организацией внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии существует не внедрена <p>5. Программа аудитов (проверок) должна планироваться с учетом _____ процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов</p> <ol style="list-style-type: none"> данных статуса и важности активности стабильности <p>6. В каком документе должны быть определены ответственность и требования к планированию и проведению аудитов</p> <ol style="list-style-type: none"> в отчёте в декларации в документированной процедуре в ТУ <p>7. Сколько принципов должны быть положены в основу организации внутреннего аудита СМК</p> <ol style="list-style-type: none"> 10 9 8 7 <p>8. Планирование и проведение конкретных аудитов по различным процессам (функциям, работам) СМК должны осуществляться с учетом их установленной структурной взаимосвязанности - это принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> системности единообразия предупредительности <p>9. Результаты каждого аудита должны носить открытый характер – это принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> независимости единообразия открытости регулярности <p>10. Прослеживание в процессе аудита может проводиться следующими методами:</p> <ol style="list-style-type: none"> прослеживание вперед прослеживание назад |

| Результаты освоения дисциплины | Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.) |
|---|---|
| | периодическое прослеживание |
| <p>ПК 9 Умеет: - разрабатывать план, программу и цели в области аудита качества (ПК-9); - вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности в соответствии с требованиями законодательства в области управления качеством и технического регулирования (ПК-9); - создать рабочую атмосферу при проведении аудита, используя знания в области психологии проведения аудита (ПК-9).</p> | <p>1. Расставьте процесс сбора и проверки информации в правильной последовательности</p> <ol style="list-style-type: none"> источники информации сбор методом соответствующей выборки и проверки свидетельства аудита оценка в соответствии с критериями аудита наблюдения аудита проведение анализа заключение по результатам аудита <p>2. Изложите последовательность разработки программы аудита. 3. Составьте план аудита для отдела технического контроля. 4. Определите критерии аудита отдела технического контроля. 5. Составьте список действий, которые необходимо выполнить для обеспечения общей компетентности группы по аудиту. 6. Составьте отчет об аудите в отделе технического контроля. 7. Сформулируйте корректирующие действия (на основе отчета аудита в отделе технического контроля). 8. Во время проведения сквозного аудита, аудитор заметил, что в цехе X кладовщица аккуратно выдавала инструменты, но не регистрировала выдачи в журнале. При проверке журнала обнаружено, что регистрируется только поступление инструментов без регистрации выдачи, несмотря на требования документально оформленной инструкции. Внимательно рассмотрите ситуацию и классифицируйте, какое это несоответствие: а) значительное; б) незначительное; и обоснуйте его.</p> |
| <p>ПК 5 Умеет: - проводить процедуры подтверждения соответствия (аудит) СМК, процессов, продукции и услуг на соответствие требованиям стандартов качества</p> | <p>1. Расставьте подготовительные этапы к проверке на местах в правильной последовательности</p> <ol style="list-style-type: none"> начало аудита проведение анализов документов подготовка к проверке на местах <p>2. Расставьте этапы проведения аудита в правильной последовательности</p> <ol style="list-style-type: none"> начало аудита проведение анализа документов подготовка к проверке на местах проведение проверки на местах управление отчётом о проверке завершение проверки <p>3. Укажите какие шаги необходимо предпринять в начале конкретного аудита. 4. Составьте вопросы для проведения аудита в отделе технического контроля. 5. Составьте протокол аудита (используя выявленные несоответствия в ходе аудита в отделе технического контроля).</p> |
| <p>Иметь практический опыт: - в проведении процедур подтверждения соответствия (аудита) СМК, процессов, продукции и услуг на соответствие требованиям стандартов качества; - в разработке документации системы менеджмента качества и контролю ее эффективности в соответствии с требованиями законодательства в области управления качеством и технического</p> | <p>Задание 1. Составить договор на проведение аудиторской проверки При выполнении задания необходимо руководствоваться ГК РФ. При оформлении договора включите в него следующие моменты:</p> <ol style="list-style-type: none"> предмет договора- проведение комплексной аудиторской проверки. подрядчик сохраняет самостоятельность в организации и методике проведения аудита период финансово-хозяйственной деятельности, подвергаемый аудиту 01.01.15-01.01.16. |

| Результаты освоения дисциплины | Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.) |
|--------------------------------|--|
| регулирования (ПК-9). | <p>4. нормативные документы, которыми пользуется подрядчик при проведении аудита</p> <p>5. срок проведения аудита – 10 дней</p> <p>6. график платежей – 30%- по подписанию договора, 40%- в ходе проверки, 30% - после получения заказчиком заключения.</p> <p>7. в случае расторжения договора заказчик оплачивает подрядчику вознаграждение за выполненную часть работы и возмещает убытки, вызванные расторжением договора</p> <p>8. перечень документов, подлежащих оформлению и передаче заказчику.</p> <p>А так же можно включить и другие моменты, например, необходимость предоставления заказчиком финансово-хозяйственной документации и меры ответственности за ее непредставление, чьими силами проводиться инвентаризация имущества и обязательств, сроки предъявления претензий к результатам работы и т.д.</p> <p><i>Задание 2.</i> Аудиторская фирма проводит обязательный аудит в организации. Составьте краткий опросный лист из 10 вопросов для оценки состояния СМК при работе с поставщиками и подрядчиками.</p> <p><i>Задание 3.</i> Аудитор обсуждает со своим компаньоном еще неопубликованный баланс одного из заказчиков. Нарушает ли он при этом обязательство хранения тайны? Нарушаются ли этические нормы? Как в такой ситуации должны поступать аудиторы?</p> <p><i>Задание 4.</i> Приведите примеры изложения: - вводной части аудиторского заключения; - информации об объеме аудита.</p> <p><i>Задание 5</i> При проведении аудита в компании X обнаружено, что поступающие материалы сопровождаются сертификатом о качестве на каждую партию. Согласно процедуре компания должна осуществлять входной контроль поступающих материалов и делает это. Однако в ходе правильно поставленных вопросов выяснилось, что входной контроль осуществляется только по комплектности, а нарушения по качеству выясняются только на этапе монтажа. Определите: - какие вопросы задал аудитор проверяемой стороне?</p> |

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;

- применяются средства оценивания компетенций: задания, требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций на различных этапах их формирования по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

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

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

| Шкалы оценки уровня сформированности компетенций | | Шкала оценки уровня освоения дисциплины | | |
|---|------------------------------|--|---|------------------------------------|
| <i>Уровневая шкала оценки компетенций</i> | <i>100 балльная шкала, %</i> | <i>100 балльная шкала, %</i> | <i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i> | <i>недифференцированная оценка</i> |
| допороговый | ниже 61 | ниже 61 | «неудовлетворительно» / 2 | не зачтено |
| пороговый | 61-85,9 | 70-85,9 | «хорошо» / 4 | зачтено |
| | | 61-69,9 | «удовлетворительно» / 3 | зачтено |
| повышенный | 86-100 | 86-100 | «отлично» / 5 | зачтено |

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Заика, И. Т. Системное управление качеством и экологическими аспектами [Текст] : учебник для студентов вузов по направлению подгот. 080200.68 "Менеджмент" (квалификация(степень) "Магистр") / И. Т. Заика, В. М. Смоленцев, Ю. П. Федулов. - М. : Вуз. учеб. [идр.], 2014. - 381 с.
2. Недбайлюк, Б. Е. Аудит качества [Текст] : учеб. для студентов вузов по направлению подгот. "Упр. качеством" / Б. Е. Недбайлюк. - М. : КноРус, 2014. - 200 с.
3. Сажин, Ю. В. Аудит качества [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по экон. направлениям / Ю. В. Сажин, Н. П. Плетнева. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 112 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=418185#none>.
4. Сажин, Ю. В. Аудит качества для постоянного улучшения [Текст] : учеб. пособие для вузов по экон. направлениям / Ю. В. Сажин, Н. П. Плетнева. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 112 с. : табл.

Дополнительная литература

5. Аудит эффективности проектов и программ. Новометрия НИОКР, изобретений и открытий, квалиметрия и сертификация качества продукции и производств [Текст] / Б. А. Минин [и др.] отв. ред. Б. А. Минин. - М. : Экономика, 2008. - 366 с.
6. Бузов, Б. А. Управление качеством продукции. Технический регламент, стандартизация и сертификация [Текст] : учеб. пособие для вузов по направлению "Технология и конструирование изделий лег. пром-сти" / Б. А. Бузов. - 3-е изд., доп. - М. : Академия, 2008. - 173 с.
7. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по группе специальностей "Экономика и упр." / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ HTML. - М. : Дашков и К, 2012. - 530 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=336613>
8. Мишин, В. М. Управление качеством [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Менеджмент орг." / В. М. Мишин. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 464 с.
9. Саламатов, В. Ю. Оценка соответствия: терминология, аббревиатуры [Текст] : [гlossарий] / В. Ю. Саламатов, И. З. Аронов, В. Д. Дудко ; Торгово-промышленная палата РФ. - М. : Альянс Медиа Стратегия, 2013. - 130 с.
10. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Аудит качества" [Электронный ресурс] : для студентов специальности "Упр. качеством" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ПВГУС), Каф. "Технология индустрии моды и упр. качеством" ; сост. З. Г. Бушева. - Документ AdobeAcrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2009. - 654 КБ, 46 с. табл. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>
11. Фатхутдинов, Р. А. Организация производства [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по экон. и техн. специальностям / Р. А. Фатхутдинов. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 544 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=255791>
12. Юдина, Г. А. Основы аудита [Мультимедиа] : электрон. учеб. курс / Г. А. Юдина, М. Н. Черных. - М. : КноРус, 2008. - 100,6 Мб. - CD-ROM.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Менеджмент качества из первых рук – ISO 9000, ISO 9001 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://quality.eur.ru/>. – Загл. с экрана.
2. Методология и инструменты СМК [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – http://www.up-pro.ru/library/quality_management/QMS_methodology/. – Загл. с экрана.
3. Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsosman.hse.ru/>. - Загл. с экрана.
4. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
5. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

| № п/п | Программный продукт | Характеристика | Назначение при освоении дисциплины |
|-------|---------------------|----------------------|------------------------------------|
| 1 | Консультант+ | Общеправовая система | Поиск стандартов |
| 2 | Microsoft Office | Офисный пакет | Оформление работ, рефератов. |

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

Для проведения занятий лекционного типа используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

11. Примерная технологическая карта по дисциплине «Аудит качества»

Факультет ИТС

кафедра «Управление качеством и технологии в сервисе»

преподаватель _____, направления подготовки 27.03.02 «Управление качеством»

(профиля) «Управление качеством в производственно-технологических системах»

| № | Виды контрольных точек | Кол-во контр. точек | Кол-во баллов за 1 контр. точку | График прохождения контрольных точек | | | | | | | | | | | | | | | | зач. неделя |
|-----------|---|---------------------|---------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|---------|---|---|-------------|--------|----|----|----|---------|----|----|---------|-------------|
| | | | | сентябрь | | | | октябрь | | | | ноябрь | | | | декабрь | | | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| I | Обязательные | 87 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Работа на лекционных занятиях | 11 | 2 | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | |
| 1.2 | Выполнение практических работ | 11 | 2 | | | | | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | |
| 1.3 | Защита практических работ | 11 | до 3 | | | | | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | |
| 1.4 | Промежуточное тестирование | 1 | до 10 | | | | | | | | + | | | | | | | | | |
| 2. | Творческий рейтинг, в т.ч. | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Подготовка докладов, рефератов, презентаций | 1 | до 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| II | Форма контроля | | | | | | | | | | контр. нед. | | | | | | | | Экзамен | |

при условии выполнения всех обязательных контрольных точек студент может получить от 61 до 100 баллов, что соответствует следующей оценке:

от 61 до 69,9 баллов – «удовлетворительно»

от 70 до 85,9 баллов – «хорошо»

от 86 до 100 баллов – «отлично»

