Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

СЕРТИФИКАЦИЯ И АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Рабочая программа дисциплины

для обучающихся по направлению
27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата)
профилю «Управление качеством»
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Сертификация и аудит систем менеджмента качества: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. - 43 с.

Рабочая программа дисциплины как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры менеджмента и маркетинга. Протокол заседания № 8 от 17 апреля 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____ Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы 4
1.1 Общая характеристика дисциплины..... 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 5
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 7
1.4 Тематический план изучения дисциплины..... 9
1.5 Темы занятий семинарского типа 12
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 187
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся 187
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 19
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины..... 254
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 276
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине..... 276
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины 276
4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:..... 32
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 40
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 42
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов..... 42
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины..... 43
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 43
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 43

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина **«Сертификация и аудит систем менеджмента качества»** включена в образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

ОПК-4 - способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов;

ОПК-9 - способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией;

ОПК-11 - способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества.

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.

Цель изучения дисциплины и ее соответствие целям образовательной программы – формирование у обучающихся целостного представления о теоретических основах и практических механизмах подтверждения соответствия продукции, процессов и систем менеджмента качества установленным требованиям, а также развитие профессиональных компетенций, необходимых для: проведения работ по сертификации систем менеджмента качества (СМК), организации и проведения внутренних и внешних аудитов СМК в соответствии с международными и национальными стандартами, оценки эффективности функционирования СМК с использованием количественных и качественных методов, разработки и ведения технической документации в области управления качеством в условиях цифровой экономики.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать системное понимание правовых, организационных и методологических основ оценки соответствия, включая принципы сертификации, аккредитации и подтверждения соответствия в Российской Федерации и международной практике;

- изучить нормативно-правовую базу и стандарты, регулирующие процессы сертификации СМК, а также требования к документации, объектам и участникам сертификации;

- развивать способность планировать, организовывать и проводить внутренние и внешние аудиты СМК в соответствии с требованиями стандартов ISO 19011 и национальных нормативов;

- освоить практические навыки подготовки организации к сертификации СМК: от анализа готовности и разработки документации до проведения двухэтапного аудита и инспекционного контроля;

- развивать умения разрабатывать техническую документацию по управлению качеством — в том числе в электронном виде — с учётом требований цифровой экономики и современных систем управления документами;

- освоить инструменты аудита: проверочные листы, маршруты аудита, методы сбора доказательств (интервью, наблюдение, отслеживание), оформление несоответствий и отчётов;

- сформировать представление о роли кадрового обеспечения качества: квалификационные требования к экспертам и аудиторам, этические принципы, личностные качества, компетентность и оценка эффективности аудиторской деятельности.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-4: способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов	**ОПК 4.1.** Применяет основные принципы анализа и управления процессами на основе применения математических методов. **ОПК 4.2.** Осуществляет оценку эффективности работ в области управления качеством	**Знать:** - способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов; **Уметь:** - применять способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов; **Владеть:** - навыками оценивания эффективности систем управления качеством на основе математических методов
ОПК-9: способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией	**ОПК 9.1.** Осуществляет анализ данных с целью подтверждения соответствия продукции установленным требованиям, в т. ч. сертификации **ОПК 9.2.** Проводит работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством, работ, услуг	**Знать:** - основные этапы и требования к работам по подтверждению соответствия, в том числе сертификации продукции, систем управления качеством; **Уметь:** - проводить работы по подтверждению соответствия, в том числе сертификации; **Владеть:** - навыками работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством

ОПК-11: способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества	**ОПК 11.1**. Разрабатывает техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества **ОПК-11.2.** Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества на предприятии	**Знать:** - основные требования действующих стандартов качества к структуре, содержанию и оформлению технической документации СМК, а также принципы её разработки и управления в условиях цифровой экономики; **Уметь:** - разрабатывать техническую документацию системы менеджмента качества (в том числе в электронном виде); **Владеть:** - навыками применения цифровых инструментов и программных средств для создания, контроля версий, хранения и управления документацией СМК в соответствии с требованиями стандартов качества и принципами цифровой экономики

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме опроса, докладов с презентацией, контрольной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме **зачета** и **экзамена.**

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
ОПК 4.1. Применяет основные принципы анализа и управления процессами на основе применения математических методов. **ОПК 4.2.** Осуществляет оценку эффективности работ	Темы 1-13 все вопросы, Контрольная работа	1-8	9-16	17-24

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
в области управления качеством				
ОПК 9.1. Осуществляет анализ данных с целью подтверждения соответствия продукции установленным требованиям, в т. ч. сертификации **ОПК 9.2.** Проводит работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством, работ, услуг	Темы 1-13 все вопросы, Контрольная работа	1-8	9-16	17-24
ОПК 11.1. Разрабатывает техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества **ОПК-11.2.** Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества на предприятии	Темы 1-13 все вопросы, Контрольная работа	1-8	9-16	17-24

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	288	288
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	144	30
- занятия лекционного типа (Лек)	72	20
- занятия семинарского типа (Сем)	72	8
- промежуточная аттестация	2	2
Самостоятельная работа (СР)	142	258
Курсовая работа	-	-

Форма промежуточной аттестации	1 зачет, 1 экзамен	1 зачет, 1 экзамен

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Организационно - методические особенности оценки соответствия. Основные этапы и требования к работам по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации	20	6	6	8
Тема 2. Принципы аккредитации. Требования аккредитации к органам по сертификации, испытательным и калибровочным лабораториям	22,5	6	6	10,5
Тема 3. Общие требования к процессам сертификации СМК	19,5	6	6	7,5
Тема 4. Этапы подготовки и проведения сертификации систем качества	25	6	6	13
Тема 5. Функционирование СМК и ее результативность. Способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов	22	6	6	10
Тема 6. Введение в аудит. Системы проверки СМК	20	6	6	8
Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ и оценка СМК	20	6	6	8
Тема 8. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита	24,5	6	6	12,5
Тема 9. Организация проведения аудита	21,5	6	6	9,5
Тема 10. Цели, виды, методология аудита. Стандарты ISO 10011, ISO 19011	22	6	6	10
Тема 11. Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита	25	6	6	13
Тема 12. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита	22	6	6	10
Тема 13. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам	22	2	2	18
Подготовка к зачету	1			1
Подготовка к экзамену	1			1
ИТОГО:	288	72	72	142

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Организационно - методические особенности оценки соответствия. Основные этапы и требования к работам по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации	20	1,5	0,5	18
Тема 2. Принципы аккредитации. Требования аккредитации к органам по сертификации, испытательным и калибровочным лабораториям	22,5	1,5	1	20
Тема 3. Общие требования к процессам сертификации СМК	19,5	1	0,5	18
Тема 4. Этапы подготовки и проведения сертификации систем качества	25	2	1	22
Тема 5. Функционирование СМК и ее результативность. Способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов	22	1,5	0,5	20
Тема 6. Введение в аудит. Системы проверки СМК	20	1,5	0,5	18
Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ и оценка СМК	20	1,5	0,5	18
Тема 8. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита	24,5	2	0,5	22
Тема 9. Организация проведения аудита	21,5	1	0,5	20
Тема 10. Цели, виды, методология аудита. Стандарты ISO 10011, ISO 19011	22	1,5	0,5	20
Тема 11. Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита	25	2	1	22
Тема 12. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита	22	1,5	0,5	20
Тема 13. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам	22	1,5	0,5	20
Подготовка к зачету	1			1
Подготовка к экзамену	1			1
ИТОГО:	288	20	8	260

1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Организационно - методические особенности оценки соответствия. Основные этапы и требования к работам по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации

Терминология в области оценки соответствия. Принципы оценки соответствия: беспристрастность, компетентность, ответственность, открытость, конфиденциальность, реагирование на жалобы.

Основные этапы и требования к работам по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации.

Правовые основы сертификации в РФ. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные принципы сертификации систем качества. Процедуры сертификации систем качества и производств. Основные этапы сертификации производства. Указания по проверке систем качества.

Тема 2. Принципы аккредитации. Требования аккредитации к органам по сертификации, испытательным и калибровочным лабораториям

Регламентация процедуры аккредитации ОС в России. Порядок и процедуры аккредитации органов по сертификации систем качества. Общие требования к ОС, осуществляющим сертификацию СМК. Требования к экспертам по сертификации систем качества. Требования к испытательным и калибровочным лабораториям. Модель системы менеджмента измерений в рамках СМК.

Мониторинг системы менеджмента измерений. Постоянное улучшение системы менеджмента измерений. Идентификация документов СМК и процедуры управления всеми документами. СМК испытательной и калибровочной лаборатории. Различие зарубежной и российской систем аккредитации.

Тема 3. Общие требования к процессам сертификации СМК

Требования к порядку проведения и условиям сертификации СМК. Правила проверки основных элементов СМК. Выполнение требований к документации СМК. Нормативная документация, регламентирующая процесс сертификации систем качества.

Тема 4. Этапы подготовки и проведения сертификации систем качества

Этапы подготовки организации к сертификации систем качества. Требования к условиям проведения сертификации. Требования к объектам сертификационного аудита.

Этапы сертификации систем качества: организация работ, двухэтапный первичный аудит по сертификации систем качества, инспекционный контроль, ресертификация. Расширение или сужение области сертификации, приостановление или отмена действия сертификата соответствия системы качества.

Тема 5. Функционирование СМК и ее результативность. Способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов

Основные преимущества сертификации СМК. Участие в тендерах и сертификация СМК.

Способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов.

Признание сертификатов соответствия в зарубежных странах. Сертификация систем качества в Европе, Японии, США.

Тема 6. Введение в аудит. Системы проверки СМК

Сущность, цель и назначение аудита. Виды проверок качества. Отличительные особенности аудита качества. Виды аудита качества.

Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ и оценка СМК

Методика оценивания состояния СМК на предприятии. Положение концепции «Три» (ресурс-результат-репутация).

Ресурсы: показатели производственно- технических возможностей (методические, информационные, технические, финансовые).

Результаты: первичные показатели качества продукции; деятельность подразделений и предприятия в целом.

Репутация: показатели эффективности и результативности деятельности (полученный результат к затраченным ресурсам).

Методика оценивания возможностей персонала. Методика оценивания возможностей деятельности подразделения предприятия. Методика оценивания поставщика продукции (взгляд потребителя). Методика оценивания производителя продукции (самооценивание).

Тема 8. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита

Схемы планирования аудитов. Применение цикла PDCA для проведения аудита.

Планирование - разработка программы аудита (цели и объем; ответственные; ресурсы; процедуры). Выполнение - внедрение программы аудитов (план-график аудитов; формирование аудиторской группы; руководство работами по аудиту; ведение записей). Проверка - мониторинг и анализ программы аудита (определение потребностей в корректирующих и предупреждающих действиях; идентификация возможностей для улучшения). Действие - улучшение программы аудита (включает элементы всего цирка PDCA).

Рекомендации по проведению вводного совещания. Частота проверок. Разработка графика аудита. Уведомление об аудите.

Тема 9. Организация проведения аудита

Три стадии проведения аудита. Программа аудита. Установление полномочий. Полномочия при проведении аудита со стороны функциональных подразделений.

Стоимость аудита. Затраты на устранение обнаруженных несоответствий установленным требованиям. Аудиторский отчет о качестве.

Тема 10. Цели, виды, методология аудита. Стандарты ISO 10011, ISO 19011

Философия аудита. Аудиторские термины и определения. Аудит системы. Аудит процесса. Аудит продукции. Внешний и внутренний аудит. Области аудита.

Семь организационных принципов внутреннего аудита системы качества. Задачи, область и объект внутреннего аудита. Процедура проведения внутреннего аудита СМК. Динамика проведения внутреннего аудита. Обобщение результатов аудита. Руководство аудитом.

Сущность и подходы к аудиту, описанные в стандарте ИСО 19011.Взаимосвязь и различия аудитов СМК и экологического менеджмента. Выбор команды для проведения аудита в функциональном подразделении. Подготовительная деятельность команды аудиторов.

Тема 11. Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита

Управление программой аудита. Схемы планирования аудитов. Рекомендации по проведению внутреннего и заключительного совещания. Рабочие документы аудиторской группы. Традиционный и новый подход к аудиту, сущность и применяемые инструменты.

Самооценка организации, как самостоятельный вид аудита. Принципы самооценки. Требования для оценки организации с точки зрения премии Правительства РФ в области качества и требования EFQM.

Проверочные листки (опросники) для аудита организации. Проверочные листки с оценками. Проверочные листки без оценок. Записи в проверочных листках. Назначение проверочных листков. Разработка проверочных листков. Используемые документы. Ссылки в проверочных листках.

Тема 12. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита

Внутренний аудит. Внешний аудит (аудит второй стороной). Аудит, проводимый третьей стороной. Аудиты специального назначения. Комплексный аудит. Совместный аудит.

Суть аудита, как процесса сбора информации о дееспособности СМК организации. Цели, методы и задачи управленческого и кадрового аудита. Анкетирование, как один из методов аудита. Виды опросных листов. Правила составления контрольных вопросников. Аудиторский лист и правила его заполнения.

Наблюдение за деятельностью. Правила разработки и соблюдения «маршрута аудита». Сущность и роль «находок» в аудите СМК. Оформление

листов несоответствий. Протоколирование несоответствий. Составление отчета об аудите. Разработка и реализация корректирующих действий.

Регистрация результатов аудита. Проведение аудита. Обязанности ведущего аудитора. Обязанности проверяемых. Давление на аудитора. Общее представление о проведении аудита. Открытие (предаудиторская встреча).

Проверка. Проверка на месте. Распределение поручений между аудиторами. Интервьюирование сотрудников проверяемой организации. Методы интервьюирования. Прослеживание / блок-схемы (схемы потоков). Методы проверки аудита: прослеживание вперед; прослеживание назад; случайный отбор (случайная проверка).

Тема 13. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам

Общие знания и умения аудиторов систем менеджмента, в т. ч. систем экологического менеджмента. Требования к персональным (личным) качествам аудиторов. Оценка аудитора. Проведение опроса, наблюдений.

Типы опросов, специфика наблюдений при аудите. Психология поведения аудитора. Этика поведения аудитора. Принципы поведения аудитора – основа проведения всех аудитов. Оценка аудиторов. «Я» внутреннего аудитора. Задачи аудитора. Роль аудитора в процессах информирования персонала. Профессионализм аудиторов. Внешность. Пунктуальность. Подготовленность. Справедливость. Спокойствие. Вежливость и сердечность. Прямота и точность. Признавайте усилия и успехи. Характеристики аудитора: компетентность, общение, умение слушать.

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Организационно - методические особенности оценки соответствия. Основные этапы и требования к работам по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации

1. Особенности сертификации систем качества и продукции.
2. Терминология в области оценки соответствия.
3. Принципы оценки соответствия.
4. Особенности проверки систем менеджмента качества.
5. Нормативная база сертификации в РФ.

Тема 2. Принципы аккредитации. Требования аккредитации к органам по сертификации, испытательным и калибровочным лабораториям

1. Какие обязательные требования предъявляются к органам по сертификации и испытательным лабораториям?

2. Какие функции выполняют субъекты аккредитации в Российской Федерации?

3. Какие требования предъявляются к аккредитованному лицу?

4. Каковы особенности аккредитации в странах Европы, в США и в Японии?

5. Охарактеризуйте каждый принцип аккредитации.

6. Охарактеризуйте критерии аккредитации органов по сертификации.

7. Охарактеризуйте критерии аккредитации испытательных лабораторий.

8. Проанализируйте информацию сайта Росаккредитации на соответствие требованиям к органу по аккредитации.

9. Проанализируйте информацию сайта любого органа по сертификации на соответствие требованиям к органу по сертификации.

Тема 3. Общие требования к процессам сертификации СМК

1. Задачи, касающиеся СМК, которые должны стоять перед отделом маркетинга.

2. Задачи отдела проектирования.

3. Задачи отдела закупок. Выбор и контроль поставщика.

4. Задачи производственных и вспомогательных подразделений предприятия.

5. Роль подразделения, занимающегося управлением качеством.

6. Подготовка к сертификации СМК организации самостоятельно или с привлечением консалтинговой группы.

7. Понятие «готовность» предприятия к сертификации СМК.

Тема 4. Этапы подготовки и проведения сертификации систем качества

Вопросы:

1. Что должен включать в себя план мероприятий по подготовке СМК к сертификации?

2. Какие стадии составляют процесс сертификации системы менеджмента качества?

3. Какие первичные данные требуются органу по сертификации для положительного решения о начале сертификации СМК заказчика?

4. Какие источники информации могут быть использованы как дополнительные свидетельства о качестве продукции при сертификации СМК?

5. Каким образом определяется размер выборки при аудите производственных площадок заказчика?

6. Аудит каких объектов проводится при сертификации СМК?

7. Какие принципы должны соблюдаться при сертификации СМК?

8. Что включается в перечень необходимых для предоставления в орган по сертификации документов при проведении первого этапа сертификационного аудита?

9. Что является основанием для отказа в проведении сертификации СМК заказчика?

10. Что является основанием для проведения внепланового инспекционного контроля?

Задания:

1. Заполните заявку на сертификацию СМК в орган по сертификации.

2. Составьте перечень документов, предъявляемых органу по сертификации для первого этапа сертификационного аудита, если организация: производит пищевую продукцию; медицинские услуги; производит канцелярские товары; оказывает услуги по перевозке грузов.

3. Разработайте план сертификационного аудита. Выделите и определите: цель, объекты аудита, требования конфиденциальности.

4. Перечислите правила и порядок проведения инспекционного контроля.

Тема 5. Функционирование СМК и ее результативность. Способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов

1. Контроль функционирования СМК организации в период действия сертификата соответствия СМК.

2. Порядок проведения сертификации в зарубежных органах по сертификации.

3. Порядок признания российских сертификатов соответствия СМК в странах СНГ, Европы, США.

Тема 6. Введение в аудит. Системы проверки СМК

Вопросы:

1. Сущность метода изучения удовлетворенности заинтересованных сторон через анкетирование, анализ и оценку.

2. Виды и формы анализа.

3. Сущность метода оценивания деятельности подразделения предприятия.

4. Блок-схема процесса мониторинга и оценивания в СМК в рамках аудита. Изменение схемы с учетом введения на предприятии системы оценивания.

Задания:

1. Разработайте анкету - опросник, предъявляемую в рамках СМК при наборе (подборе) персонала, учитывая общую блок-схему процесса управления персоналом.

2. Разработайте анкету - опросник, предъявляемую при увольнении персонала.

3. Предложите к рассмотрению перечень показателей, которые могут использоваться при расчете обеспеченности подразделений предприятия ресурсами, используя деление основных показателей на следующие группы: интеллектуальный потенциал, информационное обеспечение, инфраструктура, производственные условия.

Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ и оценка СМК

1. Сущность методики оценивания результатов деятельности поставщика, проявляющиеся в качестве и конкурентоспособности поставляемой им продукции.

2. Выявление в рамках аудита базового ресурса, которым располагает поставщик для производства такой продукции.

3. Методы выявления репутации поставщика.

4. Изучение методики самооценивания на примере Премии правительства РФ в области качества.

Тема 8. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита

Вопросы:

1. Задачи и принципы планирования аудита.

2. Формы и виды записей при проведении аудита.

3. План - графики аудитов. Принципы построения.

4. Исходные предпосылки для планирования аудита.

5. Принципы проведения мониторинга и анализа программы аудита. Исходные данные для мониторинга и анализа.

Задания:

1. Составьте схему планирования аудита исходя из того, что планирование должно содержать два элемента: вертикальный и горизонтальный аудит, т.е. функциональный (элементный) аудит и комплексный аудит.

2. Составьте программу аудита, областью которого является «Проектирование новой продукции». Прокомментируйте цели и задачи данного аудита.

Составьте опросник, который будет применен при проверке наличия и функционирования процессного подхода на предприятии. Какие документы потребуются аудитору для проверки подтверждения функционирования на предприятии принципа, основанного на системном и процессном подходах?

Тема 9. Организация проведения аудита

Вопросы:

1. Выявить общность и различия в понятиях «оценивание качества» и аудит качества.

2. Главные различия в аудитах качества.

3. Общение, как ключ к успеху интервьюирования при аудите.

4. Принципы формирования команды аудиторов.

5. Схема последовательности действий по планированию аудита.

6. Менеджмент программы аудита.

Задания:

1. Составьте схему последовательности действий (маршрут) аудита.

Тема 10. Цели, виды, методология аудита. Стандарты ISO 10011, ISO 19011

Вопросы:

1. Необходимость и правильность заполнения опросников для аудита организации.

2. Использование проверочных листков с оценками и без оценок.

3. Назначение проверочных листков.

4. Сущность, порядок проведения проверки «на месте».

5. Методы интервьюирования.

6. Фиксирование «находок». Их роль при аудите.

Задания:

1. Составьте письменное уведомление о проведении аудита.

2. Составьте опросник, который будет применен при проверке наличия и функционирования процессного подхода на предприятии. Какие документы потребуются аудитору для проверки подтверждения функционирования на предприятии принципа, основанного на системном и процессном подходах?

Тема 11. Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита

1. Влияет ли на структуру отчета тип аудита, его стадии.

2. Что включается в аудиторский отчет?

3. Какие требования предъявляются к термину «прослеживаемость» аудиторского отчета?

4. Какие требования предъявляются к проведению корректирующих мероприятий по результатам отчета?

5. Контроль сроков исполнения и завершения корректирующих мероприятий.

6. Опишите требования к хранению отчетов. Для более глубокого понимания поставленных проблем студентам необходимо выполнить задания:

Тема 12. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита

1. Какие требования предъявляются к формированию «находки» в ходе аудита.

2. Какие требования предъявляются к составлению «листов наблюдений».

3. Каким образом на основе «находки» и «наблюдения» формируется лист несоответствий.

Тема 13. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам

1. Основные принципы поведения аудиторов.

2. Психология поведения в ходе проведения аудита.

3. Этика поведения аудитора.
4. Принципы компетенции и оценки аудиторов (ИСО 19011-2021)
5. «Я» внутреннего аудитора
6. Без чего не стать ведущим аудитором?
7. Роль аудитора в процессах информирования персонала

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Организационно - методические особенности оценки соответствия. Основные этапы и требования к работам по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Принципы аккредитации. Требования аккредитации к органам по сертификации, испытательным и калибровочным лабораториям	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Общие требования к процессам сертификации СМК	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и

	подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Этапы подготовки и проведения сертификации систем качества	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Функционирование СМК и ее результативность. Способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Введение в аудит. Системы проверки СМК	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ и оценка СМК	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 8. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 9. Организация проведения аудита	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 10. Цели, виды, методология аудита. Стандарты ISO 10011, ISO 19011	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 11. Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и

	подготовка к промежуточной аттестации
Тема 12. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 13. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий,

который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной

части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

- подготовка к семинарским занятиям;
- изучение тем в рамках самостоятельной работы;
- выполнение контрольных и творческих заданий;
- подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и

прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись

осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Губарев А.В. Аудит систем качества: учебное пособие / Губарев А.В., Губарева С.В. — Рязань: Рязанский государственный радиотехнический университет, 2020. — 79 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121850.html

Янушевская М.Н. Аудит систем качества и сертификация: учебное пособие / Янушевская М.Н. — Томск: Томский политехнический университет, 2016. — 103 с. — ISBN 978-5-4387-0731-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/83957.html

Дополнительная литература

Сертификация систем менеджмента качества: методические указания / Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 60 с. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/111652.html

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

– Microsoft Windows (лицензионное).

– Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).

– Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство)

– Информационная справочная система и база данных «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "ГарантОбразование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

– Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. www.scopus.com (доступ свободный);

– Открытые базы данных Минфина России https://www.minfin.ru/ru/opendata/ (свободно распространяемое).

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

ОПК-4 - способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов;

ОПК-9 - способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией;

ОПК-11 - способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества.

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом опроса, докладов с презентацией

Тема 1. Организационно - методические особенности оценки соответствия. Основные этапы и требования к работам по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации

1. Какие принципы лежат в основе оценки соответствия? Раскройте их содержание.
2. В чём заключаются основные этапы подтверждения соответствия продукции и систем управления качеством?
3. Какова роль системы сертификации ГОСТ Р в Российской Федерации?
4. Что такое «Реестр систем качества» и какова его функция?
5. Какие правовые акты регулируют сертификацию в РФ?
6. Какие требования предъявляются к проведению работ по сертификации систем качества?
7. В чём суть указаний по проверке систем качества?

Тема 2. Принципы аккредитации. Требования аккредитации к органам по сертификации, испытательным и калибровочным лабораториям

1. Каковы цели и задачи аккредитации органов по сертификации в РФ?
2. Какие требования предъявляются к экспертам по сертификации систем качества?

3. Чем российская система аккредитации отличается от зарубежных аналогов?

4. Какие требования предъявляются к испытательным и калибровочным лабораториям?

5. Что включает в себя система менеджмента измерений в рамках СМК?

6. Как обеспечивается постоянное совершенствование системы менеджмента измерений?

7. Как осуществляется идентификация документов СМК и управление ими в лаборатории?

Тема 3. Общие требования к процессам сертификации СМК

1. Какие нормативные документы регламентируют процесс сертификации СМК?

2. Какие требования предъявляются к документации СМК при сертификации?

3. Какие основные элементы СМК подлежат проверке при сертификации?

4. Какие условия необходимо соблюдать при проведении сертификации СМК?

5. Как обеспечивается соответствие СМК требованиям международных стандартов (например, ISO 9001)?

Тема 4. Этапы подготовки и проведения сертификации систем качества

1. Какие этапы включает подготовка организации к сертификации СМК?

2. В чём суть двухэтапного первичного аудита при сертификации?

3. Какие цели преследует инспекционный контроль после выдачи сертификата?

4. При каких обстоятельствах действие сертификата может быть приостановлено или отменено?

5. Как осуществляется расширение или сужение области сертификации?

6. Какие требования предъявляются к объектам сертификационного аудита?

Тема 5. Функционирование СМК и ее результативность. Способы оценки эффективности систем управления качеством на основе математических методов

1. Какие преимущества даёт организациям сертификация СМК?

2. Каким образом сертификация СМК влияет на участие в тендерах?

3. Какие математические методы можно использовать для оценки эффективности СМК?

4. Как обеспечивается международное признание российских сертификатов соответствия?

5. В чём особенности сертификации систем качества в Европе, США и Японии?

6. Как связана результативность СМК с удовлетворённостью потребителей?

Тема 6. Введение в аудит. Системы проверки СМК

1. Дайте определение аудита и раскройте его цели и назначение.

2. Чем аудит качества отличается от других видов проверок?

3. Какие виды аудита качества вы знаете? Приведите примеры.

4. Какова роль аудита в обеспечении постоянного совершенствования СМК?

5. Какие основные задачи решает система проверки СМК?

Тема 7. Мониторинг, измерения, анализ и оценка СМК

1. В чём суть концепции «Три»: ресурс — результат — репутация?

2. Какие показатели характеризуют производственно-технические ресурсы предприятия?

3. Как оценивается эффективность работы подразделений с точки зрения СМК?

4. Какие методики применяются для оценки возможностей персонала?

5. Как проводится самооценка производителя продукции?

6. Какие критерии используются при оценке поставщика с точки зрения потребителя?

Тема 8. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита

1. Как применяется цикл PDCA при планировании и проведении аудита?

2. Какие элементы включает в себя программа аудита?

3. Как определяется периодичность проведения аудита?

4. Какие действия предпринимаются на этапе «Проверка» в рамках программы аудита?

5. Какие рекомендации существуют по проведению вводного совещания перед аудитом?

6. Какие ресурсы необходимы для успешной реализации программы аудита?

Тема 9. Организация проведения аудита

1. Назовите три этапа проведения аудита и их содержание.
2. Как определяются полномочия аудиторов и проверяемых подразделений?
3. Какие затраты связаны с проведением аудита и устранением несоответствий?
4. Какова структура и содержание аудиторского отчета о качестве?
5. Какие факторы влияют на стоимость аудита?
6. Как обеспечивается объективность и независимость аудиторской группы?

Тема 10. Цели, виды, методология аудита. Стандарты ISO 10011, ISO 19011

1. В чём разница между аудитом системы, процесса и продукции?
2. Какие семь принципов внутреннего аудита системы качества вам известны?
3. Какова роль стандарта ISO 19011 в проведении аудитов?
4. Чем внутренний аудит отличается от внешнего?
5. Какие задачи решает внутренний аудит СМК?
6. Какие подходы к аудиту описаны в стандарте ISO 19011?
7. Как организуется работа аудиторской группы при проведении аудита?

Тема 11. Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита

1. Какие основные инструменты используются при проведении аудита СМК? В чём их отличие при традиционном и современном подходах?
2. Что такое проверочные листы и какова их роль в процессе аудита?
3. Чем отличаются проверочные листы с оценками от листов без оценок? Приведите примеры их использования.
4. Как правильно составлять проверочные листы для аудита? Какие документы следует использовать в качестве основы?
5. Что такое самооценка организации и как она связана с внутренним аудитом?
6. Какие требования предъявляются к организации при оценке по критериям Премии Правительства РФ в области качества и модели EFQM?
7. Какие рабочие документы использует аудиторская группа в ходе аудита?
8. Какие рекомендации существуют по проведению вводного и заключительного совещаний при аудите?

Тема 12. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита

1. Охарактеризуйте виды аудита: внутренний, внешний (аудит второй стороной), аудит третьей стороной, комплексный, совместный, специального назначения.
2. В чём заключается суть аудита как процесса сбора информации о работоспособности системы менеджмента качества?
3. Какие методы используются при проведении аудита на местах? Опишите методы «прослеживания вперёд», «прослеживания назад» и «случайного отбора».
4. Как разрабатывается и используется «маршрут аудита»? Почему важно его соблюдать?
5. Как оформляются и протоколируются несоответствия, выявленные в ходе аудита?
6. Какие обязанности несёт ведущий аудитор, а какие — проверяемая сторона?
7. Какие правила следует соблюдать при опросе сотрудников в ходе аудита?
8. Как осуществляется регистрация записей аудита и управление ими? Какие требования предъявляются к документированию результатов?

Тема 13. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам

1. Какими общими знаниями и умениями должен обладать аудитор систем менеджмента качества (включая экологический менеджмент)?
2. Перечислите и раскройте личные (персональные) качества, необходимые аудитору (например, компетентность, справедливость, пунктуальность и т. д.).
3. Какие этические принципы должен соблюдать аудитор при выполнении своих обязанностей?
4. В чём заключается «психология поведения аудитора»? Как она влияет на результативность аудита?
5. Какие задачи выполняет аудитор в процессе информирования персонала и взаимодействия с проверяемой организацией?
6. Как осуществляется оценка профессиональной компетентности аудитора?
7. Почему важно, чтобы аудитор умел слушать и выстраивать коммуникацию с сотрудниками?
8. Какие внешние и поведенческие факторы (внешность, вежливость, спокойствие и т. д.) влияют на восприятие аудитора и доверие к результатам аудита?

Задание для контрольной работы для текущего контроля:

Контрольная работа содержит 24 варианта. Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетной книжки студента.

Варианты контрольной работы:

1. Составьте таблицу «Принципы оценки соответствия» (беспристрастность, компетентность и т. д.) и приведите по одному примеру их нарушения в реальной практике.
2. Разработайте перечень документов, необходимых для подачи заявки на сертификацию СМК в системе ГОСТ Р.
3. Сравните требования к органам по сертификации в РФ и в Европейской системе аккредитации (ЕА). Оформите в виде таблицы.
4. Составьте контрольный список для проверки соответствия испытательной лаборатории требованиям аккредитации.
5. Проанализируйте соответствие документации СМК (на примере условной организации) требованиям ГОСТ Р ИСО 9001. Выявите 3 типичные ошибки и предложите корректирующие действия.
6. Разработайте пошаговый план подготовки предприятия к сертификации СМК (включая этапы 1 и 2 аудита).
7. Составьте план инспекционного контроля через 12 месяцев после выдачи сертификата.
8. Предложите 3 математических метода (например, анализ Парето, контрольные карты, индексы дефектности) для оценки эффективности системы менеджмента качества и обоснуйте их применение.
9. Подготовьте презентацию «Преимущества сертификации СМК при участии в государственных закупках» (5–7 слайдов).
10. Классифицируйте аудиты по типам (внутренний/внешний, системный/процессный/продуктовый) и укажите цели каждого вида на примере машиностроительного предприятия.
11. Разработайте анкету для самооценки подразделения по критериям «ресурсы — результат — репутация».
12. Составьте шкалу оценки поставщика с точки зрения потребителя (от 1 до 5 баллов) по 5 критериям качества.
13. Составьте годовой план-график внутренних аудитов для организации, состоящей из 5 подразделений. Укажите периодичность, ответственных лиц, цели.
14. Разработайте программу аудита для процесса «Управление несоответствующей продукцией».
15. Составьте структуру аудиторского отчёта по результатам внутреннего аудита.
16. Рассчитайте примерную стоимость внутреннего аудита (трудозатраты, оплата услуг аудиторов, логистика) для среднего предприятия.
17. Перечислите 7 принципов аудита по стандарту ISO 19011 и объясните, как каждый из них влияет на объективность аудита.

18. Подготовьте сравнительную таблицу: аудит СМК и аудит экологического менеджмента (цели, нормативная база, методы).

19. Разработайте контрольный лист для аудита процесса «Контроль качества на входе».

20. Опишите, как провести самооценку организации по модели EFQM (кратко — по 3 критериям).

21. Составьте «маршрут аудита» для проверки процесса «Обработка претензий клиентов».

22. Оформите образец листа несоответствий с указанием типа (мажорное/минорное), ссылки на стандарт и рекомендаций.

23. Составьте профиль компетентного внутреннего аудитора: знания, навыки, личные качества, этические нормы.

24. Разработайте мини-кейс «Как аудитор должен вести себя при давлении со стороны руководства» и предложите алгоритм действий.

Рекомендации по выполнению контрольной работы:

- Объём: 10–15 страниц (включая таблицы, схемы, приложения).
- Все задания должны содержать обоснование, ссылки на стандарты (ГОСТ Р, ISO) и практическую направленность.
- Желательно использовать реальные или смоделированные данные (условное предприятие, отрасль — машиностроение, информационные технологии, пищевая промышленность и т. д.).

4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Для зачета

По компоненте компетенций «Знать»

1. Какие принципы лежат в основе оценки соответствия и как они связаны с оценкой эффективности СМК?
2. Какие этапы включает в себя подтверждение соответствия систем управления качеством?
3. В чём суть концепции «Три» (ресурс — результат — репутация) при оценке СМК?
4. Какие показатели используются для оценки производственно-технических ресурсов предприятия в рамках СМК?
5. Какие методы используются для оценки результативности деятельности подразделений и предприятия в целом?
6. Какие математические методы можно использовать для оценки эффективности СМК? Приведите примеры.
7. Как оценивается репутация организации в контексте функционирования СМК?
8. Какие методики применяются при самооценке производителя продукции и оценке поставщика с точки зрения потребителя?

9. Какие правовые основы регулируют сертификацию в Российской Федерации?

10. Что представляет собой система сертификации ГОСТ Р и какова её роль?

11. Какие основные этапы включает в себя сертификация систем управления качеством?

12. Какие требования предъявляются к документации СМК при проведении сертификации?

13. В чём заключаются указания по проверке систем качества?

14. Какие процедуры предусмотрены при приостановлении или отмене действия сертификата соответствия?

15. Какие преимущества даёт организациям сертификация СМК, в том числе при участии в тендерах?

16. Какие международные особенности сертификации СМК существуют в Европе, США и Японии?

17. Какие требования предъявляются к документации СМК в соответствии с нормативной базой сертификации?

18. Какие документы входят в состав технической документации системы менеджмента качества?

19. Как осуществляется идентификация документов СМК и управление ими в условиях цифровой экономики?

20. Какие стандарты качества регламентируют разработку документации СМК?

21. Каковы особенности разработки электронной документации в рамках СМК?

22. Какие требования предъявляются к оформлению и хранению записей об аудите и сертификации?

23. Как документация СМК связана с этапами подготовки к сертификации?

24. Какие элементы системы менеджмента качества подлежат обязательному документированию в соответствии с требованиями сертификации?

По компоненте компетенций «Уметь»

1. Как применить концепцию «Три» (ресурс — результат — репутация) для оценки эффективности СМК на конкретном предприятии?

2. Какие методики используются для оценки производственно-технических ресурсов организации в рамках СМК?

3. Как оценить результативность деятельности подразделения с помощью количественных показателей качества продукции?

4. Каким образом можно оценить репутацию организации на основе соотношения полученного результата и затраченных ресурсов?

5. Как провести самооценку производителя продукции по критериям внутренней эффективности СМК?

6. Как оценить возможности поставщика с точки зрения потребителя, используя методы анализа СМК?

7. Какие математические методы (например, индексы, рейтинги, балльные шкалы) можно использовать для количественной оценки эффективности СМК?

8. Как интерпретировать результаты оценки СМК для принятия управленческих решений по её совершенствованию?

9. Как организовать подготовку предприятия к сертификации СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р и международным стандартам?

10. Какие действия необходимо выполнить при проведении двухэтапного первичного аудита в рамках сертификации СМК?

11. Как определить соответствие документации СМК требованиям нормативной базы сертификации?

12. Какие процедуры следует применять при выявлении несоответствий в ходе сертификационного аудита?

13. Как оформить заявку на сертификацию и выбрать подходящую систему сертификации в РФ?

14. Какие шаги необходимо предпринять при расширении или сужении области сертификации СМК?

15. Как организовать взаимодействие с органом по сертификации на этапе инспекционного контроля?

16. Как подготовить предприятие к участию в тендере с учётом требований к сертификации СМК?

17. Как разработать и структурировать документацию СМК в соответствии с требованиями ISO 9001 и ГОСТ Р?

18. Как обеспечить идентификацию документов СМК и управление ими в цифровой среде (например, с помощью СЭД)?

19. Какие элементы обязательной документации СМК необходимо включить при подготовке к сертификации?

20. Как оформить процедуры и инструкции по управлению качеством в электронном виде с соблюдением требований к версиям и доступу?

21. Как организовать систему хранения и архивирования записей СМК в условиях цифровой экономики?

22. Как обеспечить соответствие разрабатываемой технической документации требованиям аккредитованных органов по сертификации?

23. Какие инструменты и программные средства целесообразно использовать для создания документации СМК и управления ею?

24. Как оформить документацию, подтверждающую соответствие требованиям СМК, на этапе подачи заявки на сертификацию?

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1. Как практически применить концепцию «Три» (ресурс–результат–репутация) для оценки СМК на реальном предприятии?

2. Какие навыки необходимы для количественной оценки производственно-технических ресурсов организации в рамках анализа СМК?

3. Какие инструменты и шкалы вы используете для оценки результативности подразделений по показателям качества продукции?

4. Как организовать процесс самооценки производителя продукции с применением методик, основанных на математических подходах?

5. Какие навыки требуются для интерпретации соотношения «результат/затраты» при оценке репутации организации?

6. Какие методы и навыки применяются при оценке возможностей персонала и подразделений с точки зрения вклада в эффективность СМК?

7. Какие практические навыки необходимы для сравнительного анализа эффективности СМК у нескольких поставщиков?

8. Какие инструменты позволяют визуализировать и представить результаты оценки эффективности СМК (графики, рейтинги, балльные системы)?

9. Какие практические навыки необходимы для подготовки организации к сертификации СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р?

10. Как организовать взаимодействие с органом по сертификации на всех этапах — от подачи заявки до получения сертификата?

11. Какие навыки требуются для анализа и корректировки документации СМК перед сертификационным аудитом?

12. Как практически провести внутреннюю проверку соответствия СМК требованиям до обращения в орган по сертификации?

13. Какие действия и навыки необходимы при выявлении несоответствий в ходе инспекционного контроля?

14. Какие навыки нужны для оформления заявки на расширение или сужение области сертификации?

15. Как практически подготовить предприятие к участию в тендере с учётом требований к подтверждению соответствия СМК?

16. Какие навыки необходимы для анализа международных требований к сертификации (ЕС, США, Япония) при экспорте продукции?

17. Какие навыки необходимы для структурирования и оформления документации СМК в соответствии с ISO 9001 и ГОСТ Р?

18. Как практически организовать систему управления документами СМК в электронном виде (например, с использованием СЭД)?

19. Какие навыки требуются для обеспечения версионного контроля и доступа к документам СМК в цифровой среде?

20. Какие инструменты и навыки используются для разработки процедур и инструкций по качеству в электронном формате?

21. Как практически обеспечить соответствие технической документации требованиям органов по сертификации?

22. Какие навыки необходимы для создания и ведения записей, подтверждающих соответствие СМК установленным требованиям?

23. Как практически применять требования к идентификации и управлению документами (из Темы 2) при разработке СМК лаборатории или производственного предприятия?

24. Какие навыки нужны для оформления пакета документов, необходимого для подачи заявки на сертификацию СМК?

Для экзамена

По компоненте компетенций «Знать»

1. Как применяется цикл PDCA при планировании программы аудита и управлении ею?
2. В чём суть концепции самооценки организации и как она связана с оценкой эффективности СМК?
3. Какие принципы лежат в основе оценки по критериям Премии Правительства РФ в области качества и модели EFQM?
4. Какие методы используются при аудите для сбора объективных данных об эффективности процессов (прослеживание в прямом и обратном направлении, случайный отбор)?
5. Какие «находки» в ходе аудита могут свидетельствовать о низкой результативности СМК?
6. Какие личные качества аудитора влияют на достоверность и объективность оценки эффективности СМК?
7. Какие показатели эффективности и результативности деятельности используются при оценке «репутации» в рамках концепции «Три»?
8. Какие организационные принципы внутреннего аудита способствуют повышению точности оценки СМК?
9. Какие этапы включает в себя программа аудита и как она связана с процессом сертификации СМК?
10. Какие виды аудита (внутренний, внешний аудит второй стороной, аудит третьей стороной) применяются в рамках подтверждения соответствия?
11. Какие стандарты (ISO 10011, ISO 19011) регламентируют проведение аудитов в системах менеджмента качества?
12. Какие цели и задачи преследуют специальные, комплексные и совместные аудиты?
13. Какие требования предъявляются к квалификации и личным качествам аудиторов при проведении сертификационного аудита?
14. Какие методы (интервьюирование, наблюдение, отслеживание) используются при проведении аудита на местах?
15. Какие документы оформляются в ходе аудита (аудиторское заключение, лист несоответствий, отчёт об аудите)?
16. Какие обязанности возлагаются на ведущего аудитора и проверяемую сторону в процессе подтверждения соответствия?
17. Какие рабочие документы использует аудиторская группа и какие требования предъявляются к их оформлению?

18. Какие виды проверочных листов используются при аудите и чем отличаются листы с оценками от листов без оценок?

19. Какие требования предъявляются к разработке и оформлению проверочных листов (ссылки на стандарты, структура, содержание)?

20. Какие правила следует соблюдать при ведении записей аудита и управлении ими в соответствии с требованиями ISO 19011?

21. Какие элементы должен включать в себя аудиторский отчёт о качестве?

22. Какие требования предъявляются к оформлению листов несоответствий и протоколов результатов аудита?

23. Какие документы разрабатываются на этапах вводного и заключительного совещаний при аудите?

24. Как обеспечивается соответствие документации аудита требованиям цифровой экономики (электронный формат, версионность, доступ, архивирование)?

По компоненте компетенций «Уметь»

1. Как применить цикл PDCA для оценки и улучшения эффективности программы внутреннего аудита?

2. Как использовать методы «прослеживание вперёд» и «прослеживание назад» для сбора данных, необходимых для количественной оценки эффективности процессов СМК?

3. Как провести самооценку организации по критериям Премии Правительства РФ в области качества или модели EFQM?

4. Как разработать и применить проверочные листки с оценками для измерения уровня соответствия процессов требованиям СМК?

5. Как на основе «находок» аудита определить ключевые показатели эффективности (KPI) системы менеджмента качества?

6. Как организовать интервьюирование персонала с целью получения объективных данных для оценки результативности СМК?

7. Как проанализировать записи аудита для выявления тенденций и оценки устойчивости функционирования СМК?

8. Как использовать результаты аудита для формирования рекомендаций по повышению эффективности СМК на основе математических методов?

9. Как спланировать и реализовать программу аудита в соответствии с требованиями ISO 19011 при подготовке к сертификации СМК?

10. Как организовать взаимодействие с проверяемой стороной на всех этапах аудита (от вводного совещания до отчёта)?

11. Как провести двухэтапный аудит третьей стороной и оформить его результаты в соответствии с требованиями органа по сертификации?

12. Какие действия необходимо предпринять при выявлении несоответствий в ходе аудита, чтобы обеспечить подтверждение соответствия?

13. Как разработать и соблюдать «маршрут аудита» при проверке сложных производственных или управленческих процессов?

14. Как подготовить и провести совместный или комплексный аудит с участием нескольких заинтересованных сторон?

15. Как оформить лист несоответствий и отчёт об аудите, чтобы они соответствовали требованиям сертификационного органа?

16. Как организовать инспекционный контроль после выдачи сертификата и обеспечить его соответствие установленным процедурам?

17. Как разработать программу аудита и сопутствующую документацию (план, график, распределение обязанностей) в электронном виде?

18. Как составить проверочные листы с корректными ссылками на требования ISO 9001 и внутренние процедуры организации?

19. Как оформить аудиторский отчёт о качестве в соответствии с требованиями ISO 19011 и внутренними стандартами предприятия?

20. Как организовать ведение и хранение записей аудита в цифровой среде с обеспечением конфиденциальности, возможности создания версий и доступа к ним?

21. Как подготовить документацию для вводного и заключительного совещаний при аудите (повестку дня, протокол, уведомления)?

22. Как разработать рабочие документы аудиторской группы (аудиторские листы, опросники, блок-схемы процессов) в электронном формате?

23. Как оформить лист несоответствий и протокол корректирующих действий с учётом требований цифровой экономики?

24. Как обеспечить соответствие всей документации по аудиту требованиям стандартов (ISO 19011, ГОСТ Р) и внутренней системе документооборота?

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1. Какие навыки необходимы для применения цикла PDCA при оценке эффективности программы аудита?

2. Как практически использовать результаты внутреннего аудита для количественной оценки эффективности СМК?

3. Какие навыки требуются для разработки и применения проверочных листов с оценками при анализе СМК?

4. Как организовать процесс самооценки организации по модели EFQM или критериям Премии Правительства РФ в области качества?

5. Какие навыки необходимы для интерпретации «находок» аудита как показателей эффективности СМК?

6. Как использовать методы «прослеживания вперёд/назад» и случайного отбора для сбора объективных данных об эффективности процессов?

7. Какие навыки необходимы для анализа записей аудита с целью выявления тенденций и оценки устойчивости системы менеджмента качества?

8. Как практически оценить личные качества аудиторов и их влияние на достоверность результатов оценки СМК?

9. Какие навыки необходимы для планирования и реализации программы сертификационного аудита в соответствии с требованиями ISO 19011?

10. Как практически организовать взаимодействие между аудиторской группой и проверяемой организацией на всех этапах аудита?

11. Какие навыки необходимы для подготовки и проведения вводного и заключительного совещаний при аудите?

12. Как оформить и задокументировать несоответствия, выявленные в ходе аудита, в соответствии с требованиями органа по сертификации?

13. Какие навыки необходимы для разработки и соблюдения «маршрута аудита» при проверке сложных производственных процессов?

14. Как на практике применять методы интервьюирования и наблюдения для подтверждения соответствия СМК установленным требованиям?

15. Какие навыки необходимы для управления аудиторскими записями и обеспечения их отслеживаемости и конфиденциальности?

16. Как организовать совместный или комплексный аудит с участием нескольких заинтересованных сторон (например, заказчика и органа по сертификации)?

17. Какие навыки необходимы для разработки рабочих документов аудиторской группы (плана аудита, проверочных листов, отчётов) в электронном виде?

18. Как на практике оформить аудиторский отчёт о качестве в соответствии с требованиями ISO 19011 и внутренними стандартами организации?

19. Какие навыки необходимы для создания и ведения электронных журналов аудита с обеспечением возможности создания версий, доступа и архивирования?

20. Как разработать контрольные листы с корректными ссылками на требования стандартов (например, ISO 9001) и внутренние процедуры?

21. Какие навыки необходимы для оформления документации по корректирующим и предупреждающим действиям на основе результатов аудита?

22. Как на практике использовать цифровые инструменты (СЭД, облачные платформы) для управления документацией аудита и СМК?

23. Какие навыки необходимы для подготовки документации, подтверждающей соответствие требованиям при проведении аудита второй или третьей стороной?

24. Как оформить протокол несоответствий и отчёт об аудите с учётом требований цифровой экономики и защиты персональных данных?

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты опроса, докладов с презентацией, контрольной работы.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменя-	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (техноло-

	ющейся ситуации		гий)
Навыки	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет

		практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы»

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением; электронная библиотека.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.