

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт информационных технологий, машиностроения и автотранспорта

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИТМА

_____ Д.В. Стенин

« ___ » _____ 20__ г.

Фонд оценочных средств дисциплины

Аудит качества

Направление подготовки 27.04.02 Управление качеством
Направленность (профиль) Управление качеством в производственно-технологических системах

Присваиваемая квалификация
"Магистр"

Формы обучения
очная

1 Паспорт фонда оценочных средств

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

Форма(ы) текущего контроля	Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Уровень
Текущий контроль по дисциплине будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам, в оформлении и защите отчетов по практическим работам.	ОПК-1 - Способен анализировать и выявлять естественнонаучную сущность проблем в сфере управления качеством на основе приобретенных знаний	Применяет: Анализирует и выявляет сущность проблем в сфере управления качеством	Знает: Принципы проведения аудита качества Умеет: Осуществлять анализ полученных статистических данных	Высокий и средний
Текущий контроль по дисциплине будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам, в оформлении и защите отчетов по практическим работам.	ОПК-2 - Способен формулировать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и обосновывать методы их решения	Применяет: Формулирует задачи управления в сфере управления качеством и обосновывает методы их решения	Знает: Методы и подходы решения проблем в сфере управления качеством Умеет: Ставить и решать задачи в области управления качеством	Высокий и средний
Текущий контроль по дисциплине будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам, в оформлении и защите отчетов по практическим работам.	ОПК-3 - Способен самостоятельно решать задачи управления качеством на базе последних достижений науки и техники	Применяет: Решает задачи управления качеством на базе последних достижений науки и техники	Знает: Последние достижения науки и техники Умеет: Самостоятельно решать задачи управления качеством	Высокий и средний
Текущий контроль по дисциплине будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам, в оформлении и защите отчетов по практическим работам.	ОПК-9 - Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием	Применяет: Разрабатывает методические и нормативные документы в области управления качеством	Знает: Нормативную документацию по жизненному циклу продукции и ее качеству Умеет: Разрабатывать документированную информацию в сфере аудита качества	Высокий и средний
Высокий уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: отлично, хорошо, зачтено.				
Средний уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: хорошо, удовлетворительно, зачтено.				
Низкий уровень достижения компетенции - компетенция не сформирована частично, оценивается неудовлетворительно или не зачтено.				

2. Типовые контрольные задания или иные материалы

Текущий контроль успеваемости и аттестационные испытания обучающихся могут быть организованы с использованием ресурсов ЭИОС КузГТУ. Полный перечень оценочных материалов расположен в ЭИОС КузГТУ.: <https://el.kuzstu.ru/login/index.php>.

Текущий контроль успеваемости и аттестационные испытания могут проводиться в письменной

и (или) устной, и (или) электронной форме.

2.1.Оценочные средства при текущем контроле

Оценочными средствами для текущего контроля являются требования к содержанию отчета и вопросы по практическим занятиям и СРС, ситуационные задачи.

Требования к содержанию отчета по практическому занятию

Отчет по практическому занятию должен включать:

- цель работы;
- теоретическую часть;
- практическую часть;
- ответы на контрольные вопросы;
- выводы.

Примерный перечень вопросов к практическим занятиям (ПЗ):

ПЗ№1

1. Достоинства и недостатки внутреннего аудита, в сравнении с внешним.

2. Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества или системы экологического менеджмента.

3. Рекомендации аудиторам по организации и технике беседы при опросе.

4. Психология поведения аудита.

ПЗ№2

1. Знания и навыки аудиторов СМК и СЭМ

2. Навыки руководителей аудиторских групп систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента

3. Руководители аудиторских групп

4. Специальные знания и навыки аудиторов СМК

5. Общие требования к образованию, опыту работы и подготовке в качестве аудитора и руководителя аудиторской группы

6. Требования к персональным качествам аудиторов

7. Требования к профессиональным умениям аудитора

8. Оценка аудитора

ПЗ№3

1. Принципы аудита качества;

2. Виды и цели аудитов;

3. Внутренние аудиты;

4. Внешние аудиты;

5. Этапы проверок систем менеджмента;

6. Проведение аудита;

Ситуационные задачи и примеры их решения

Вы аудитор и при проверке учебного заведения столкнулись со следующими ситуациями.

Ситуация №1

При разработке и внедрении СМК на основе требований МС ИСО 9001:2008 в одном из российских вузов встал вопрос о назначении Представителя руководства в области качества (ПРК) и уполномоченных по качеству в структурных подразделениях.

После долгих размышлений и дебатов ректором были приняты следующие решения:

1. Вменить функции ПРК начальнику учебного отдела, подчиняющего проректору по учебной работе, с изданием соответствующего приказа;

2. Назначить уполномоченными по качеству в структурных подразделениях сотрудников, прошедших подготовку в области качества (большая часть сотрудников из этого списка были преподавателями кафедр, прошедшими повышение квалификации по соответствующей тематике). Уполномоченные по качеству также были назначены приказом по вузу.

Вопрос

Проанализируйте данную ситуацию и дайте ответы на следующие вопросы:

1. Требования какого раздела стандарта МС ИСО 9001:2008 применимы к данной ситуации?

2. Были ли допущены несоответствия в данном случае, если да, то какие?

3. Что следует предпринять для исправления ситуации в случае нарушения требований стандарта?

Решение

1. К данной ситуации применим раздел 5.5.2. Представитель руководства.

2. ПРК назначается из числа высшего руководства. Начальник учебного отдела к этой категории не относится. Для назначения уполномоченных по качеству приказ по вузу не требуется.

3. Следует издать приказ о назначении нового ПРК из числа высшего руководства.

Ситуация №2

Вуз с численностью сотрудников 350 человек осуществляет научную и образовательную деятельность.

Высшее образовательное учреждение с сентября прошлого года занимается разработкой и внедрением Системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001. В структуре вуза существует отдел по управлению персоналом. Начальник отдела является владельцем процесса «Управление персоналом». Целью данного процесса является своевременное обеспечение всех подразделений кадрами с соответствующей потребностям учреждения квалификацией.

При анализе деятельности было определено, что процесс протекает следующим образом: существуют положения о подразделениях, у каждого сотрудника подразделения есть должностные инструкции. Обучение и повышение квалификации планируется на год в соответствии с потребностью подразделений. Для проведения обучения в соответствии с определенной процедурой подбираются организации, организуется обучение или повышение квалификации.

Каждый сотрудник может подать заявку на обучение или повышение квалификации, которая будет рассмотрена на целесообразность. На основании поданных заявок ежегодно в декабре формируется план обучения и повышения квалификации сотрудников на следующий год. После проведения обучения сотрудники сдают итоговые документы об окончании в отдел по управлению персоналом, где они подшиваются в личные дела.

Вопрос

1. К какому пункту стандарта относится описанная ситуация?

2. Сопоставьте подпункты стандарта (а, б, в, д) с выполняемыми действиями вуза?

3. Как Вы считаете, все ли требования стандарта ИСО 9001:2008 реализуются в области обеспечения необходимой компетенцией персонала?

4. Что необходимо, с Вашей точки зрения, сделать, чтобы реализовать все требования стандарта ИСО 9001:2008 в области обеспечения необходимой компетенцией персонала?

Решение

1. Описанная ситуация относится к какому пункту 6.2.2 стандарта (Компетентность, подготовка и осведомленность).

2. 5.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность

Организация должна:

а) определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие продукции требованиям; Требование подпункта частично выполняется. В описанной ситуации не отражено, как при приеме на работу у претендента на должность определяют компетентность (в форме собеседования, предоставлении документов об образовании, повышении квалификации и пр.). Не указано, что в ходе работы персонал могут подвергнуть аттестации на предмет соответствия занимаемой должности и пр.

Существуют положения о подразделениях, у каждого сотрудника существуют должностные инструкции (по сути, исходя из описанной ситуации, только по записям в этих документах организация судит о необходимой компетенции).

б) обеспечивать подготовку или предпринимать другие действия с целью достижения необходимой компетенции;

Требование подпункта выполняется. Обучение и повышение квалификации планируется на год в соответствии с потребностью подразделений. Для проведения обучения в соответствии с определенной процедурой подбираются организации, организуется обучение или повышение квалификации.

в) оценивать результативность предпринятых мер;

Требование подпункта частично выполняется. После проведения обучения сотрудники сдают итоговые документы об окончании в отдел по управлению персоналом, где они подшиваются в личные дела, что косвенно и является свидетельством результативности предпринятых мер. Однако в этом случае не совсем прослеживаются качественные показатели пройденного обучения, и достиг ли обучающийся запланированных результатов.

д) поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте (4.2.4);

Требование подпункта выполняется. Свидетельством тому является то, что «Каждый сотрудник может подать заявку на обучение или повышение квалификации, которая будет рассмотрена на целесообразность. На основании поданных заявок ежегодно в декабре формируется план обучения и повышения квалификации сотрудников на следующий год. После проведения обучения сотрудники сдают итоговые документы об окончании в отдел по управлению персоналом, где они подшиваются в личные дела».

3. Нет. В действиях вуза не выполняется требование подпункта г) обеспечивать осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества;

Также не полностью выполняется требование подпункта а) определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие продукции требованиям;

4. Чтобы реализовать все требования стандарта ИСО 9001:2008 в области обеспечения необходимой компетенцией персонала, нужно:

- проводить собеседования при приеме на работу, - регулярно проводить аттестацию сотрудников на предмет соответствия занимаемой должности,

- доводить до персонала значимость его личного вклада в достижение общих целей.

Примерный перечень вопросов к проверке самостоятельного изучения тем (СРС):

СРС №1

1. Требования стандарта ISO 19011
2. Управление программой аудита
3. Цели и объем программы аудита
4. Ответственность, ресурсы и процедуры программы аудита.

СРС №2

1. Мониторинг и анализ аудита
2. Инициирование аудита
3. Проведение анализа документов
4. Подготовка и проведение аудита «на месте»

СРС №3

1. Компетентность и оценивание аудиторов
2. Личные качества аудиторов
3. Поддерживание и повышение уровня компетентности
4. Знания и навыки аудиторов

СРС №4

1. Стороны аудита
2. Внутренний аудит
3. Внешний аудит
4. Инспекционный / сертификационный аудит.

2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Виды аудитов. Цели аудитов.
2. Принципы аудита, относящиеся к процессу аудита.
3. Процедура аудита.
4. Первый этап аудитов систем менеджмента качества: начальное планирование аудита.
5. Второй этап аудитов систем менеджмента качества: анализ документов.
6. Третий этап аудитов систем менеджмента качества: подготовка к аудиту «на месте».
7. Четвертый этап аудитов систем менеджмента качества: аудит «на месте».
8. Пятый этап аудитов систем менеджмента качества: оформление отчета по аудиту.
9. Шестой этап аудитов систем менеджмента качества: завершение аудита.
10. Отчетность (оформление отчета о результатах внешнего аудита).
11. Последующие действия: корректирующие, предупреждающие действия.
12. Последующие (инспекционные) аудиты.
13. Требования к аудиторам: квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам; знания и умения аудиторов систем менеджмента; требования к персональным качествам аудиторов; требования к профессиональным умениям аудитора; оценка аудитора.
14. Требования к способностям аудиторов: общение аудитора с проверяемым; проведение опроса, проведение наблюдений; напористость; умение хорошо писать.
15. Принципы аудита, относящиеся к аудиторам.
16. Внутренний аудит. Особенности внутреннего аудита систем менеджмента.
17. Достоинства и недостатки внутреннего аудита в сравнении с внешним аудитом.
18. Организационные принципы внутреннего аудита системы менеджмента. Проведение внутреннего аудита систем менеджмента качества и/или системы экологического менеджмента.
19. Отчетность (оформление отчета о результатах внутреннего аудита).
20. Последующие действия: корректирующие, предупреждающие действия или действия по улучшению.

21. Оценка аудитора. Процесс оценки.
22. Применение методов аудита для оценки системного управления качеством.
23. Модели самооценки организаций по критериям системы менеджмента качества.
24. Международные и национальные модели премий по качеству.
25. Метод самооценки для системного управления качеством. Общие положения, понятия, цели.
26. Методы проведения самооценки в организации.
27. Преимущества проведения самооценки организации.
28. Применение методов аудита и самооценки для оценки системного управления качеством.
29. Аудиты систем менеджмента качества.

Требования к структуре курсового проекта

КП должен включать:

- введение;
- глава 1 (теоретическая);
- глава 2 (практическая);
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Примерный перечень тем к курсовому проектированию

1. Аудит качества системы управления
2. Аудит отношения работников к работе, организации к клиенту
3. Аудит системы развития организации - насколько организация удовлетворяет или превосходит ожидания клиентов

ожидания клиентов

4. Аудит качества рабочей обстановки
5. Аудит системы управления персоналом
6. Аудит системы подготовки и повышения квалификации кадров
7. Аудит системы планирования и учета
8. Аудит информационной системы
9. Аудит качества инженерных процессов
10. Оценка инженерных спецификаций
11. Оценка качества инженерной документации
12. Аудит качества с позиций производственных и технологических подразделений
13. Аудит системы тестирования разработок
14. Аудит системы подготовки производства и качества производственных процессов
15. Аудит качества производственной документации
16. Аудит качества производственной среды
17. Аудит качества технологических процессов
18. Аудит качества системы управления подготовкой производства
19. Аудит качества тестового оборудования и процессов
20. Аудит системы тестирования производственных образцов
21. Аудит качества используемых материалов
22. Аудит системы превентивных действий контроля качества
23. Аудит системы коррекции дефектной продукции
24. Аудит системы закупок (снабжения)
25. Аудит системы взаимоотношений с поставщиками
26. Аудит системы выборочного тестирования поступающих на вход продуктов
27. Аудит системы хранения материальных ценностей
28. Аудит системы менеджмента качества.

2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

1. Текущий контроль успеваемости обучающихся, осуществляется в следующем порядке: в конце завершения освоения соответствующей темы обучающиеся, по распоряжению педагогического работника, убирают все личные вещи, электронные средства связи и печатные источники информации.

Для подготовки ответов на вопросы обучающиеся используют чистый лист бумаги любого размера и ручку. На листе бумаги обучающиеся указывают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер учебной группы и дату проведения текущего контроля успеваемости.

Научно-педагогический работник устно задает два вопроса, которые обучающийся может записать на подготовленный для ответа лист бумаги.

В течение установленного научно-педагогическим работником времени обучающиеся письменно формулируют ответы на заданные вопросы. По истечении указанного времени листы бумаги с подготовленными ответами обучающиеся передают научно-педагогическому работнику для последующего оценивания результатов текущего контроля успеваемости.

При подготовке ответов на вопросы обучающимся запрещается использование любых электронных и печатных источников информации. В случае обнаружения научно-педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанные источники информации – оценка результатов текущего контроля соответствует 0 баллов и назначается дата повторного прохождения текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости обучающихся по результатам выполнения лабораторных и (или) практических работ осуществляется в форме отчета, который предоставляется научно-педагогическому работнику на бумажном и (или) электронном носителе. Научно-педагогический работник, после проведения оценочных процедур, имеет право вернуть обучающемуся отчет для последующей корректировки с указанием перечня несоответствий. Обучающийся обязан устранить все указанные несоответствия и направить отчет научно-педагогическому работнику в срок, не превышающий трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости.

Результаты текущего контроля доводятся до сведения обучающихся в течение трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости.

Обучающиеся, которые не прошли текущий контроль успеваемости в установленные сроки, обязаны пройти его в срок до начала процедуры промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с расписанием промежуточной аттестации.

Результаты прохождения процедур текущего контроля успеваемости обучающихся учитываются при оценивании результатов промежуточной аттестации обучающихся.

1. Промежуточная аттестация обучающихся проводится после завершения обучения по дисциплине в семестре в соответствии с календарным учебным графиком и расписанием промежуточной аттестации.

Для успешного прохождения процедуры промежуточной аттестации по дисциплине обучающиеся должны:

1. получить положительные результаты по всем предусмотренным рабочей программой формам текущего контроля успеваемости;
2. получить положительные результаты аттестационного испытания.

Для успешного прохождения аттестационного испытания обучающийся в течение времени, установленного научно-педагогическим работником, осуществляет подготовку ответов на два вопроса, выбранных в случайном порядке.

Для подготовки ответов используется чистый лист бумаги и ручка.

На листе бумаги обучающиеся указывают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер учебной группы и дату проведения аттестационного испытания.

При подготовке ответов на вопросы обучающимся запрещается использование любых электронных и печатных источников информации.

По истечении указанного времени, листы с подготовленными ответами на вопросы обучающиеся передают научно-педагогическому работнику для последующего оценивания результатов промежуточной аттестации.

В случае обнаружения научно-педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанные источники информации – оценка результатов промежуточной аттестации соответствует 0 баллов и назначается дата повторного прохождения аттестационного испытания.

Результаты промежуточной аттестации обучающихся размещаются в ЭИОС КузГТУ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся могут быть организованы с использованием ЭИОС КузГТУ, порядок и формы проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при этом не меняется.