Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.6.1 Аудит качества»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
27.03.02 Управление качеством
(код и наименование направления подготовки)

Общий профиль
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
Программа прикладного бакалавриата

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2017

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации
наименование кафедры

протокол № 8 от "20" 02 2017 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации А.Л. Воробьев
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:

должность *подпись* Н.В. Жовнир *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
27.03.02 Управление качеством А.Л. Воробьев
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись Н.Н. Грицай *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись Р.Х. Хасанов *расшифровка подписи*

© Жовнир Н.В., 2017
© ОГУ, 2017

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

- обучить студентов эффективно организовывать и исполнять процесс аудита качества в соответствии с требованиями нормативно-технических документом и практики организаций.

Задачи:

- *ознакомить с подходами к пониманию аудита качества, его эволюцией и местом в системе управления*;
- рассмотреть принципы аудиторской деятельности и требования к компетентности и моральным качества аудитора;
- изложить основные положения нормативно-технической документации в области аудита качества;
- изучить порядок проведения аудита качества продукции, процесса, системы управления качеством современного предприятия;
- ознакомить с подходами к оцениванию эффективности и результативности аудита качества как процесса;
- обучить навыкам разработки мер по улучшению деятельности организации.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.15 Управление процессами, Б.1.В.ОД.12 Квалиметрия, Б.1.В.ОД.14 Системный анализ*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - основные положения нормативных документов в области аудита качества; - основные понятия, относящие к аудиту качества; - цели, принципы, виды аудита качества и их особенности; - квалификационные требования экспертов (аудиторов); **Уметь:** - разрабатывать аудиторскую документацию; **Владеть:** - основами производственных отношений при проведении аудитов качества.	ПК-4 способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества
Знать: - методы работы аудитора. **Уметь:** - измерять результативность СМК. **Владеть:** - навыками определения производительных и непроизводительных затрат при проведении аудита качества.	ПК-5 умением выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат
Знать: - процедуры планирования, подготовки, проведения аудита ка-	ПК-8 способностью осуществлять мониторинг и

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
чества; - алгоритм подготовки и проведения аудита качества. **Уметь:** - оценивать действия по итогам аудита. **Владеть:** - навыками мониторинга и анализа выполнения программы аудита.	владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**180**	**180**
Контактная работа:	**42,5**	**42,5**
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия (ПЗ)	24	24
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: *- выполнение курсовой работы (КР);* *- написание реферата (Р);* *- самостоятельное изучение разделов (Совершенствование деятельности организации.);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к коллоквиумам;* *- подготовка к рубежному контролю и т.п.)*	**137,5** +	**137,5**
Вид итогового контроля	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные положения аудита качества	28	3	5		20
2	Компетентность аудитора и его морально-психологический портрет.	25	1	4		20
3	Требования стандартов, регламентирующих деятельность в области аудита качества.	28	3	5		20
4	Методическое и организационное обеспечение аудита качества.	31	5	6		20
5	Эффективность и результативность аудита качества.	34	2	2		30
6	Совершенствование деятельности организации.	34	2	2		30

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	Итого:	180	16	24		140
	Всего	180	16	24		140

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 «Основные положения аудита качества»

История аудита как вида деятельности, условия и развитие аудита качества в России и мире. Подходы к видению аудита качества. Функции аудита качества. Понятие категорий «критерий аудита», «свидетельство», «наблюдение аудита», «заключение аудита» и их взаимосвязь. Классификация видов аудита качества и их цели. Аудит процесса, продукции, системы. Особенности внешнего и внутреннего аудита. Аудит качества как процесс и его компоненты. Ресурсы аудита качества. Рекомендации по структуре документированной процедуры «Внутренний аудит».

№ 2 «Компетентность аудитора и его морально-психологический портрет»

Управление качеством человеческих ресурсов и его значение в аудите качества. Морально-этические нормы аудиторской деятельности и психо-социологические особенности аудитора. Требования к компетенции и опыту аудитора. Методы оценки аудитора.

№ 3 «Требования стандартов, регламентирующих деятельность в области аудита качества»

Обзор основных положений ГОСТ Р МСО 19011. Первичный, инспекционный контроль, ресертификация в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021. Критерии аудита на основе требований МС ИСО 9001

№ 4 «Методическое и организационное обеспечение аудита качества».

Процесс аудита качества в соответствии с циклом Деминга. Типовые действия при проведении аудита. Формирование группы аудита. Роль и обязанности главного аудитора и членов аудиторской группы, технического эксперта, сопровождающего. Обмен информацией при аудите качества. Технология разработки программы и плана аудита качества. Типовые формы программа и плана аудита качества. Методы сбора свидетельств аудита качества. Разработка отчета по итогам аудита качества. Виды, роль, и содержание совещаний в процессе аудита качества. Документирование каждого этапа аудита качества и формирование дела по аудиту (в разрезе внешнего и внутреннего аудита).

№ 5 «Эффективность и результативность аудита качества».

Понятие результативности и эффективности процесса. Показатели результативности и эффективности аудита качества. Примеры затрат внутреннего и внешнего аудита качества. Факторы, повышающие и понижающие затраты на аудит качества.

№ 6 «Совершенствование деятельности организации»

Корректирующие действия и улучшения. Самооценка организации как инструмент совершенствования.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Эволюция аудита качества. Подходы к видению аудита качества и его функции.	1
2	1	Классификация видов аудита качества и их цели.	1
3	1	Особенности внешнего и внутреннего аудита.	1
4	1	Аудит качества как процесс и его компоненты.	1
5	2	Требования, предъявляемые к аудитору.	1
6	3	Обзор основных положений ГОСТ Р МСО 19011.	1
7	3	Обзор основных положений ГОСТ Р МСО 19011.	1

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Эволюция аудита качества. Подходы к видению аудита качества и его функции.	1
2	1	Классификация видов аудита качества и их цели.	1
3	1	Особенности внешнего и внутреннего аудита.	1
4	1	Аудит качества как процесс и его компоненты.	1
5	2	Требования, предъявляемые к аудитору.	1
6	3	Обзор основных положений ГОСТ Р МСО 19011.	1
8	3	Первичный, инспекционный контроль, ресертификация.	1
9	3	Критерии аудита на основе требований МС ИСО 9001.	1
10	3	Обзор свидетельств, подтверждающих выполнение отдельных требований МС ИСО 9001.	1
11	4	Этапы аудита.	1
12	4	Формирование группы по аудиту и распределение прав и ответственности ее участников. Виды и значение совещаний.	1
13	4	Технология разработки программы и плана аудита качества.	1
14	4	Разработка чек-листа.	1
15	4	Методы сбора свидетельств аудита.	1
16	4	Разработка отчета и актов о несоответствиях.	1
17	4	Формирование дела по аудиту.	1
18	5	Результативность и эффективность процесса.	1
19	5	Оценка результативности и эффективности внешнего аудита.	1
20	5	Оценка результативности и эффективности внутреннего аудита.	1
21	5	Затраты внутреннего аудита и пути их снижения.	1
22	5	Затраты внешнего аудита и способы их минимизации.	1
23	6	Разработка плана корректирующих и превентивных мер в целях улучшения качества.	1
24	6	Самооценка организации.	1
		Итого:	24

4.4 Курсовая работа (8 семестр)

1. *Аудит качества: философский и исторический аспект.*
2. *Понятие, виды, цели аудита.*
3. *Внутренний аудит СМК предприятия.*
4. *Внешний аудит СМК предприятия.*
5. *Кодекс этики аудитора.*
6. *Методы аудита качества.*
7. *Оценка результативности и эффективности внутреннего аудита.*
8. *Документационное сопровождение внутреннего аудита.*
9. *Процесс «Внутренний аудит» в системе менеджмента качества предприятия.*
10. *Планирование аудита качества.*
11. *Роль аудита качества в улучшении СМК.*
12. *Место и особенности аудита качества в системе инструментов измерения, контроля, диагностики предприятия.*
13. *Возможности аудита как инструмента определения эффективности и результативности СМК.*
14. *Этапы аудита качества.*
15. *Требования международного стандарта ИСО 19011.*
16. *Взаимосвязь и значение международных стандартов ИСО семейства 9000 в разработке и развитии СМК предприятия.*
17. *Ресурсная база аудита качества.*

18. *Требования к аудиторам.*
19. *Модели самооценки организации.*
20. *Аудит продукции.*
21. *Аудит процесса.*
22. *Аудит системы.*
23. *Аудит документации СМК.*
24. *Аудит записей по качеству.*

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Александров, С.Л. Аудиты, постоянно полезные организациям: учебное пособие / С.Л. Александров, Ю.В. Зорин, В.А. Новиков; Академия стандартизации, метрологии и сертификации. - М.: АСМС, 2015. - 169 с.: ил., схем., табл. - Библиогр.: с. 162-164. - ISBN 978-5-93088-154-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430969.

2 Сертификация систем качества: учебно-практическое пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Ульяновский государственный технический университет", Институт дистанционного и дополнительного образования; сост. И.В. Логинова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 172 с.: ил., табл., схем. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-9795-1292-1; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363504.

3 Арабян, К.К. Теория аудита и организация аудиторской проверки: учебник / К.К. Арабян. - М. :Юнити-Дана, 2016. - 335 с.: табл., ил. - Библиогр.: 225-242. - ISBN 978-5-238-02744-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=426478.

5.2 Дополнительная литература

1 Зубков, Ю.П. Внутренний аудит систем менеджмента качества: учебное пособие / Ю.П. Зубков. - М.: АСМС, 2012. - 160 с. - ISBN 978-5-93088-103-5; То же [Электронный ресурс]. - URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137057.

2 Пономарев, С.В. Управление качеством процессов и продукции: учебное пособие / С.В. Пономарев, Е.С. Мищенко, С.В. Мищенко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет»; под ред. С.В. Пономарева. - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2013. - Кн. 3. Специальные вопросы менеджмента качества процессов в производственной, коммерческой и образовательной сферах. - 221 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1219-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277909.

3 Панина, И.В. Основы аудита: учебное пособие / И.В. Панина; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Воронежский государственный университет», Министерство образования и науки РФ. - Воронеж: Издательский дом ВГУ, 2015. - 240 с.: схем., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9273-2206-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441599.

4 Аудит качества для постоянного улучшения: Учебное пособие/ Ю.В. Сажин, Н.П. Плетнева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 112 с.: 60x90 1/16. - ISBN 978-5-16-009010-8, 500 экз. То же [Электронный ресурс]. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=418185

5.3 Периодические издания

1 Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение : комплект. - : , 2017.

5.4 Интернет-ресурсы

www.stq.ru/stq
www.stq.ru/mmq
www.stq.ru/mos
www.stq.ru/ds
www.stq.ru/iso
www.agequal.ru/itproject.html
www.quality-journal.ru
www.quality-journal.ru/index.php?module=ContentExpress&file=index&func=display&ceid=4&meid=3
www.quality-journal.ru/index.php?module=ContentExpress&file=index&func=display&ceid=5&meid=8
www.quality-journal.ru/index.php?module=ContentExpress&file=index&func=display&ceid=12&meid=5
www.quality-journal.ru/modules.php?op=modload&name=UpDownload&file=index&meid=17
www.top-manager.ru/?a=1&rid=46
kubstu.ru/fh/juk/
umj.usu.ru/unimgmt/?base=rubrica&xsln=articles.xslt&id=r050
– www.hbr-russia.ru
www.expert.ru
www.sf-online.ru
www.dis.ru/manag/tekmag.html
www.mckinsey.com/russianquarterly/
www.vam.amr.ru
https://www.coursera.org/ - «Coursera»
https://openedu.ru/ - «Открытое образование»
https://www.edx.org/ - «EdX»
https://www.lektorium.tv/ - «Лекториум»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система - Microsoft Windows;
2. Пакет настольных приложений - Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access);
3. Бесплатное средство просмотра файлов PDF - Adobe Reader;
4. Архиватор – WinRAR;
5. Свободный файловый архиватор - 7-Zip;
6. Технорма / Документ [Электронный ресурс] : [система программных продуктов] / ООО Глосис-Сервис, ФБУ КВФ Интерстандарт. – Версия 1.11.36. – Электрон. дан. и прогр. – [Москва; Санкт-Петербург], [1999–2013]. – Режим доступа осуществляется в локальной сети ОГУ.
7. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992– 2017]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
8. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2017].– Режим доступа \\fileserver1\GarantClient\garant.exe в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

- Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.