

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 2018

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры

протокол № 6 от "23" 01 2018г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации А.Л. Воробьев

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

должность

подпись

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.03.02 Управление качеством

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

Н.Н. Грицай

личная подпись

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

расшифровка подписи

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 документов 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 качествам 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
<u>Знать:</u> - основные положения нормативных документов в области аудита качества; - основные понятия, относящиеся к аудиту качества; - цели, принципы, виды аудита качества и их особенности; - квалификационные требования экспертов (аудиторов); <u>Уметь:</u> - разрабатывать аудиторскую документацию; <u>Владеть:</u> - основами производственных отношений при проведении аудитов качества.	ПК-4 способностью применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества
<u>Знать:</u> - методы работы аудитора. <u>Уметь:</u> - измерять результативность СМК. <u>Владеть:</u> - навыками определения производительных и непроизводительных затрат при проведении аудита качества.	ПК-5 умением выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат
<u>Знать:</u> - процедуры планирования, подготовки, проведения аудита качества;	ПК-8 способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
- алгоритм подготовки и проведения аудита качества. Уметь: - оценивать действия по итогам аудита. Владеть: - навыками мониторинга и анализа выполнения программы аудита.	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); - 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
	Итого:	180	16	24		140

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	Всего					

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», «закключение 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 программы 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
8	3	Первичный, инспекционный контроль, ресертификация.	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
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. - : , 2018.

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. Свободный файловый архиватор - 7-Zip;
5. 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;
6. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / Компания Консультант Плюс. – Электрон. дан. – Москва, [1992–2018]. – Режим доступа : в локальной сети ОГУ <\\fileserver1\\CONSULT\\cons.exe>;
7. Гарант [Электронный ресурс] : справочно-правовая система / НПП Гарант-Сервис. – Электрон. дан. – Москва, [1990–2018]. – Режим доступа <\\fileserver1\\GarantClient\\garant.exe> в локальной сети ОГУ.

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения лекционных и практических занятий необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- ноутбук/стационарный компьютер с возможностью выхода в Интернет – 1 шт.;
- экран переносной/стационарный – 1 шт.;
- проектор – 1 шт.

