

МИНОБРНАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан



С. В. Шидловский

«27» августа 2021 г.

**Фонд оценочных средств
для изучения дисциплины**

Консалтинг и аудит качества

Направление подготовки
27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль) подготовки:
«Управление качеством в производственно-технологических системах»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Фонд оценочных средств (ФОС) является элементом системы оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся, изучающих дисциплину «Консалтинг и аудит качества» и включает в себя набор оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по соответствующей дисциплине.

Целью ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся и выпускников требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (Приказ Министерства образования и науки РФ от 09 февраля 2016 г. № 92).

1. Формируемые компетенции по ФГОС ВО 27.03.02 Управление качеством

| Формируемые компетенции (код компетенции, уровень (этап) освоения) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|--|
| <p>ПК-9, I уровень Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю её эффективности</p> | <p>З (ПК-9) – I Знать: актуальную нормативную документацию в области управления качеством У(ПК-9) – I Уметь: работать с нормативной документацией конкретного предприятия с целью проведения мониторинга и организации контроля качества В (ПК-9) –I Владеть: навыками мониторинга в области управления качеством</p> |
| <p>ПК-10, I уровень Способность участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества</p> | <p>З (ПК-10) – I Знать: теоретические аспекты корректирующих и превентивных мероприятий У(ПК-10) –I Уметь: отличать корректирующие и превентивные мероприятия В (ПК-10) –I Владеть: методами улучшения качества</p> |
| <p>ПК-12, II уровень Умение консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельности</p> | <p>З (ПК-12) – II Знать: принципы и методы консалтинга У(ПК-12) – II Уметь: доносить информацию в доступной форме В (ПК-12) – II Владеть: навыками консультирования</p> |

2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

| № | Разделы и(или) темы дисциплин | Формируемые компетенции | | | Формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|----|---|-------------------------|-------|-------|--|
| | | ПК-9 | ПК-10 | ПК-12 | |
| 1. | Тема 1. Основные понятия консалтинга и аудита | + | | | задания в форме докладов-презентаций |
| 2. | Тема 2. Нормативно-правовое | + | + | + | задания в форме тестов |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|--------------------------|
| | регулирование и организация аудиторской деятельности | | | | |
| 3. | Тема 3. Международные и отечественные стандарты аудиторской и консалтинговой деятельности | + | + | + | задания в форме тестов |
| 4. | Тема 4. Технология проведения аудиторских проверок | + | + | + | задания в форме проектов |

3. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Показатели и критерии оценивания компетенций представлены в картах компетенций

4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы.

Текущий контроль включает в себя: выполнение тестовых заданий, посещаемость, подготовку презентации, самостоятельную работу.

Фонд оценочных средств, для проведения текущего контроля включает в себя:

- 1) Доклад-презентация;
- 2) Тест;
- 3) Проект (индивидуальный или групповой);
- 4) Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

4.1. Темы докладов-презентаций

1. Внутренние проверки (аудит) систем качества. Роль внутренних аудиторов.
2. Аудит качества, внутренний аудит.
3. Цели проверки систем менеджмента.
4. Документация системы менеджмента качества.
5. Инструменты менеджмента качества.
6. Историческое развитие и современное состояние теории и практики менеджмента качества.
7. Правила общения аудитора с проверяемым.
8. Правила проведения аудитором опроса (интервью) проверяемого.
9. Подготовка к проведению внутреннего аудита.
10. Основные опасности, подстерегающие аудиторов при описании несоответствий.
11. Основные требования, предъявляемые к способностям аудиторов.
12. Два типа вопросов, являющиеся предпочтительными при проведении внутреннего аудита.
13. Задачи, решаемые путем проведения самооценки в организации.
14. Задачи, решаемые посредством внутреннего аудита системы менеджмента.

15. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам.
16. Основные типы вопросов, применяемые в практике внутреннего аудита.
17. Типы вопросов, не рекомендованные к применению при проведении внутреннего аудита.
18. Требования, предъявляемые к знаниям и умениям руководителей аудиторских групп.
19. Требования, предъявляемые к персональным (личным) качествам аудиторов.
20. Приемы, используемые аудиторами при беседе с проверяемым, отвечающим на прямые вопросы, но не желающим выдавать дополнительную информацию.
21. Стандарты ИСО, регламентирующие проверки (аудиты) систем менеджмента.
22. Общие знания и умения, которыми должны обладать аудиторы.
23. Последовательность общего проведения самооценки в организации.
24. Общие требования к образованию, опыту работы и подготовке.
25. Тип вопросов, являющийся недопустимым при проведении внутреннего аудита.
26. Миссия, видение, политика учреждения в области качества.
27. Модели менеджмента качества, их сравнительный анализ.
28. Модель конкурса по качеству. Состав и содержание критериев.
29. Описание процессов. Способы визуализации процессов.
30. Определение и характеристика процессного подхода.
31. Особенности применения систем менеджмента качества в полиграфии.
32. Общие требования к профессиональным умениям аудиторов.
33. Основные этапы проверки системы менеджмента.
34. Перечислите принципы аудита.
35. Причины, по которым работу аудитора можно рассматривать как бесплатную консультацию.
36. Достоинства внутреннего аудита по сравнению с внешним аудитом.
37. Недостатки внутреннего аудита по сравнению с внешним аудитом.
38. Основные этапы проведения внутреннего аудита.
39. Содержание акта (отчета) о результатах проверки.
40. Правовые аспекты применения систем менеджмента качества.
41. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9000
42. Представление о «шести друзьях аудиторов».
43. Рекомендации аудиторами по организации и технике беседы при опросе проверяемых.
44. Содержание и основные результаты проведения внутреннего аудита.
45. Содержание и основные результаты реализации программы внутреннего аудита.
46. Содержание основных этапов внутреннего аудита.
47. Содержание сопроводительных действий после проверки.
48. Специфические знания и умения аудиторов системы менеджмента качества.
49. Организационные принципы внутреннего аудита системы менеджмента.
50. Основы психологии поведения аудиторов.
51. Основные виды аудитов: комплексный аудит; внешние аудиты второй и третьей стороны; внутренние аудиты первой стороны; совместный аудит.
52. Руководство по качеству.
53. Стандарты серии ISO 9000 – состав, область применения, основные понятия и положения.
54. Статистические методы в системах менеджмента качества.
55. Сущность экономической категории «качество».
56. Управление затратами в системах менеджмента качества.
57. Объекты аудита.
58. Основания для замены отдельных членов аудиторской группы.
59. Факторы, которые необходимо учитывать при определении размера и состава аудиторской группы.

60. Содержание «проведения наблюдений» в ходе проверки.

4.2. Тестовые вопросы

- 1) Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов при аудите это
- 2) Сертификация системы менеджмента обеспечивает независимое свидетельство того, что система менеджмента организации
- 3) В стандарте ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 использованы следующие глагольные формы
- 4) Записи должны включать в себя
- 5) Принципы менеджмента качества

4.3 Групповой проект.

Тема группового проекта «Технология проведения аудиторских проверок»

Данный групповой проект необходимо представить в виде проведения деловой игры «Аудит качества». Деловая игра проводится на базе факультета инновационных технологий.

4.4 Индивидуальный проект (курсовой работы)

Тема курсового проекта «Внутренний аудит на предприятии»

План курсовой по дисциплине «Аудит качества»

Введение

1. Характеристика компании (история, организационная структура, анализ бизнес процессов, обзор видов продукции компании)
2. Общие требования к проведению аудитов качества (цель аудита, объекты аудита, критерии аудитов)
3. Планирование внутренних аудитов (плановые, внеплановые)
4. Подготовка к аудиту
5. Проведение аудита
6. Действия после аудита

Заключение

Список литературы

Приложение А. Положение о внутреннем аудите

Приложение Б. Список аудиторов

Приложение В. План-график аудитов

Приложение Г. Схема проведения внутренних проверок качества

Приложение Д. Программа внутренней проверки

Приложение Е. Аудит-протокол несоответствий

Приложение Ж. Отчет по внутренней проверке

Приложение З. План корректирующих мероприятий

Приложение И. Диагностический аудит системы качества

Приложение К. Чек-лист (опросный лист) внутренней проверки структурного подразделения

Приложение Л. Лист регистрации изменений

ПРИЛОЖЕНИЯ можно дополнить документированной процедурой проведения аудита, блок-схемой, журналом «Внутренний аудит» или другими необходимыми для проведения аудита документами, которые используются на выбранном Вами предприятии

Курсовая работа должна быть оформлена по следующей структуре:

1. титульный лист;
2. введение;

основная часть;

4. заключение;

5. список использованных источников;

6. приложения.

Во введении должны быть отражены:

- актуальность проведенного исследования;
- цели и задачи курсовой работы;
- объект и предмет исследования.

В основную часть работы необходимо включить:

- краткое описание предприятия и особенности организации его деятельности;
- процесс проведения аудита;
- особенности проведения на данном предприятии;
- проанализировать процесс «Внутренний аудит»
- дать практические рекомендации по оптимизации деятельности предприятия с учетом проведенного аудита.

Заключение

В данном разделе подводятся итоги проведенного исследования.

Список использованных источников

Здесь должны быть представлены источники, которые студент использовал для подготовки курсовой работы. Это могут быть: нормативно-правовые акты, сайт организации, методические рекомендации, учебники, учебно-методические пособия и т.п.

Приложения

В приложение обязательно включить составить схему процедуры «Внутренний аудит»; разработанные автором работы карту процесса «Диагностический аудит» и опросный лист для проведения аудита структурного подразделения, примеры документов, которые были (могли бы быть) использованы в качестве шаблонов в работе аудитора и др. документы, если размещение этих документов не составляет коммерческую или государственную тайну).

Примерный объем отчета должен составлять не менее 20 страниц (без приложений) таблицы и схемы располагаются по тексту и нумеруются по разделам.

Текст работы следует печатать (писать), соблюдая следующие размеры полей: правое – не менее 10мм, левое – не менее 30мм, верхнее – не менее 20 мм, нижнее – не менее 20мм.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, теоремах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Абзац (абзацный отступ) в тексте работы начинают отступом равным 15–17мм (4–5 букв), допускается абзацный отступ 1,25см.

Количество приложений не ограничивается и в указанный объем не включается.

Оригинальность работы должна быть не менее 80%.

Отчет должен соответствовать общим требованиям и правилам, разработанным для использования авторами при оформлении библиографического описания и библиографических ссылок в курсовых, дипломных, бакалаврских работах, магистерских, кандидатских и докторских диссертациях, а также для составителей, исполнителей отчетов (в том числе научно-исследовательских) в любых сферах учебной и научной деятельности ТГУ.

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

4.5.1. Методические рекомендации по выполнению доклада-презентации

Этапы подготовки доклада.

1. Определение цели доклада (информирование, объяснение темы и пр.)
2. Подбор необходимого материала из различных информационных источников.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Композиционное оформление доклада в виде презентации.

5. Представление доклада с демонстрацией презентации.

Общая структура доклада. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение.

Вступление. Формулируется тема доклада. Обосновывается актуальность выбранной темы и цель работы.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Изложение материала должно быть структурированным, логически связанным.

Заключение. Предлагаются практические рекомендации. Формулируются выводы, подчёркивается значение рассмотренной проблемы.

Требования к времени представления доклада – 10 – 15 минут.

Критерии оценивания презентации

| Оценка | Характеристика ответа |
|------------|---|
| Зачтено | Доклад выполнен в соответствии с требованиями. Студент владеет изложенным материалом, допуская незначительные ошибки при ответах на дополнительные вопросы. |
| Не зачтено | Доклад выполнен в соответствии с требованиями. Студент не владеет изложенным материалом, не способен ответить на дополнительные вопросы. |

4.5.2. Методические рекомендации по выполнению тестирования

Тестовые задания предусматривают закрепление теоретических знаний, полученных студентом во время занятий по данной дисциплине. Их назначение – углубить знания студентов по отдельным вопросам, систематизировать полученные знания, выявить умение проверять свои знания в работе с конкретными материалами. При подготовке к решению тестовых заданий рекомендуется повторить материалы по пройденным темам.

На выполнение теста отводится 60 минут.

Критерии оценивания теста

Перевод итоговой рейтинговой оценки в другие шкалы

| Итоговая оценка | Традиционная оценка |
|-----------------|--------------------------------|
| 90 - 100 | Отлично |
| 70 - 89 | Хорошо |
| 55 - 69 | Удовлетворительно |
| 0 - 54 | Неудовлетворительно/не зачтено |

4.5.3. Методические рекомендации по выполнению группового проекта по теме «Тема группового проекта «Технология проведения аудиторских проверок».

Данный групповой проект необходимо представить в виде проведения деловой игры «Аудит качества». Деловая игра проводится на базе факультета инновационных технологий и соответствующих лабораторий»

Групповой проект предусматривают закрепление теоретических знаний, полученных студентом во время занятий по данной дисциплине. Его назначение – углубить знания

студентов по отдельным вопросам, систематизировать полученные знания, выявить умение проверять свои знания в работе с конкретными материалами.

План проекта.

1. Студенты формируют группы по 3-5 человек и распределяют роли в аудиторской группе
2. Создают группу экспертов для оценки качества проводимой деловой игры.
3. В соответствии с разработанными критериями оценивается проект (деловая игра, тренинг)

Критерии оценивания группового проекта

| Оценка | Характеристика ответа |
|------------|---|
| Зачтено | Работа выполнена полностью. Студенты владеют изложенным материалом, допуская незначительные ошибки на вопросы по содержанию проекта |
| Не зачтено | Работа выполнена полностью. Студенты не владеют изложенным материалом, неспособен ответить на вопросы по содержанию проекта |

4.5.4. Методические рекомендации по выполнению индивидуального проекта по теме: «Внутренний аудит на предприятии (курсовая работа)»

Индивидуальный проект предусматривает закрепление теоретических знаний, полученных студентом во время занятий по данной дисциплине. Его назначение – углубить знания студентов по отдельным вопросам, систематизировать полученные знания, выявить умение проверять свои знания в работе с конкретными материалами.

План проекта.

1. Определите для себя предполагаемую организацию.
2. Осуществите сбор информации по аудиту качества
3. Опишите механизм проведения аудита качества

Проект (курсовую работу) рекомендуется защищать с использованием презентации в соответствии с нижеприведенными критериями.

Критерии оценивания индивидуального проекта

| Оценка | Характеристика ответа |
|------------|--|
| Зачтено | Работа выполнена полностью. Студент владеет изложенным материалом, допуская незначительные ошибки на вопросы по содержанию проекта |
| Не зачтено | Работа выполнена полностью. Студент не владеет изложенным материалом, неспособен ответить на вопросы по содержанию проекта |

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с [Положением о промежуточной аттестации обучающихся в ТГУ](#).

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая работа.

Итоговая оценка по дисциплине определяется по итогам работы обучающегося в течение семестра.

Процедура оценивания по курсу описана в п.9.1 рабочей программы дисциплины.

Фонд оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации включает в себя:
) критерии оценивания

5.1.Критерии оценивания

Требования:

- посещение лекционных и практических занятий – 70 и более %;
- выполнение всех практических заданий по темам практических занятий.

Критерии оценивания для экзамена:

| Оценка/балл | Характеристики действий обучающегося |
|---------------------|--|
| Отлично | Сформировано понимание сути вопроса, логичность изложения, научная точность и полнота ответа, умение аргументировать свою точку зрения, способность привести примеры |
| Хорошо | Сформировано понимание сути вопроса, логичность изложения, научная точность и полнота ответа, умение аргументировать свою точку зрения, способность привести примеры, но в ответе присутствуют отдельные содержательные ошибки |
| Удовлетворительно | Сформировано понимание сути вопроса, логичность изложения, но отсутствует умение аргументировать свою точку зрения и способность привести примеры, наличие систематических содержательных ошибок |
| Неудовлетворительно | Обучающийся не понимает сути вопроса, не может ответить на вопрос |

Критерии оценки для курсовой работы:

| Критерий | 5 баллов | 4 баллов | 3 баллов | 2 балла |
|--|---|--|--|--|
| Оценка структуры курсовой работы | Работа хорошо структурирована, нет замечаний к логике изложения | Материал работы структурирован, имеются замечания к логике изложения | Материал работы слабо структурирован | Материал работы не структурирован, логика изложения материала нарушена |
| Оценка информационно-методологической базы | Отбор источников проведен корректно, проведен глубокий теоретический анализ и сформулированы исследовательские пробелы. Источники удовлетворяют требованиям по количеству | Отбор источников проведен корректно: источники являются актуальными, соответствуют теме исследования, удовлетворяют требованиям по количеству. Теоретический анализ проведен не достаточно глубоко | Проведено реферирование источников без глубокого критического анализа, количество источников ограничено. | Используемые источники не являются актуальными, не соответствуют теме КР, не удовлетворяют требованиям по количеству |
| Оценка содержания курсовой работы | Актуальность работы обоснована релевантными аргументами. Цели, задачи, | Актуальность работы обоснована релевантными аргументами. | Актуальность работы обозначена поверхностно, нет поддерживающих | Актуальность работы не обозначена. Цель работы расходится с темой, |

| | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|--|
| | <p>объект, предмет работы сформулированы корректно. Материал систематизирован, обоснованно используются современные методы и инструменты исследования. Полученные результаты достоверны и аргументированы. Указаны перспективы исследования и/или практическая значимость</p> | <p>Цели, задачи сформулированы корректно, есть неточности в определении объекта и предмета работы. Материал систематизирован, используются современные методы и инструменты исследования. Полученные результаты в целом достоверны и аргументированы</p> | <p>аргументов. Цели и задачи работы сформулированы недостаточно корректно. Материал слабо систематизирован, обоснованно используются методы и инструменты исследования, достоверность полученных результатов слабо обоснована</p> | <p>сформулированы задачи не позволяют раскрыть тему. Материал не систематизирован, нет понимания возможностей использования методов и инструментов исследования, результаты исследования не сформулированы</p> |
| <p>Оценка оформления, стиля</p> | <p>Нет замечаний к оформлению и стилю изложения, оформлению списка источников.</p> | <p>Есть отдельные замечания к оформлению и стилю изложения, оформлению списка источников.</p> | <p>Работа оформлена с нарушениями, язык работы не соответствует научному стилю, есть замечания к оформлению списка источников</p> | <p>Работа оформлена с нарушениями, язык работы не соответствует научному стилю, некорректно оформленные заимствования, некорректно оформлен список источников</p> |
| <p>Оценка защиты курсовой</p> | <p>Хорошо структурирован доклад, презентация полностью раскрывает тему, студент квалифицированно ответил на все вопросы</p> | <p>Доклад в целом правильно структурирован, презентация раскрывает тему, студент квалифицированно ответил на большинство вопросов</p> | <p>Структура презентации не полностью раскрывает тему. Имеются существенные ошибки в оформлении презентации, библиографии, визуальных материалов. Автор не ответил на ряд из заданных вопросов</p> | <p>Структура презентации не раскрывает тему. Имеются существенные ошибки в оформлении презентации, библиографии, визуальных материалов. Автор не ответил на большинство из заданных вопросов</p> |