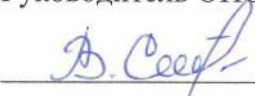


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель ОПОП

 В. И. Сырямкин

« 27 » августа 2021 г.

Оценочные материалы  
текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

**Аудит и консалтинг в области управления качеством услуг**

по направлению подготовки

**27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) подготовки:

**Управление качеством в производственно-технологических системах**

Форма обучения

**Заочная**

Квалификация

**Бакалавр**

## 1. Планируемые результаты освоения дисциплины

| Результаты освоения дисциплины<br>(индикатор достижения компетенции)  | Планируемые образовательные результаты<br>(ОР) обучения по дисциплине  |
|---|--|
| ИОПК-8.1 Владеет методами сбора и анализа информации в области управления качеством продукции, процессов, услуг   | ОР 8.1.1 Применять методы сбора и анализа информации в области управления качеством продукции, процессов, услуг  |
| ИОПК-8.2 Владеет методами оценки профессиональной информации  | ОР 8.2.1 Применять методы оценки профессиональной информации   |
| ИОПК-9.3 Владеет методиками по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством  | ОР 8.3.1 Применять методики по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством   |
| ИПК-1.3 Владеет навыками разработки и анализа результативности корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг)      | ОР 1.3.1 Анализировать результативность корректирующих действий по устранению дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг)                                |
| ИПК-2.1 Анализирует методы, используемые для предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам, условиям договоров | ОР 2.1.1 Разрабатывать методы, используемые для предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам, условиям договоров |
| ИПК-2.4 Разрабатывает план мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам, условиям договоров    | ОР 2.4.1 Разрабатывать план мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам, условиям договоров      |

## 2. Этапы достижения образовательных результатов в процессе освоения дисциплины

| №  | Разделы и(или) темы дисциплин   | Образовательные результаты       | Формы текущего контроля и промежуточной аттестации  |
|----|---|----------------------------------|---|
| 1. | Тема 1. Концепция консалтинга и аудитов качества. Понятия консалтинга и аудита качества. Терминология, определения. Классификация консалтинга и аудитов качества. Методология аудитов. Основная нормативная база требований к аудиту. | ОР 8.2.1<br>ОР 8.3.1<br>ОР 2.1.1 | Текущий контроль:<br>контроль посещаемости,<br>опросы/тест<br><br>Промежуточная аттестация<br>экзамен |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
| 2. | Тема 2. Модели требований к объектам аудита качества. Модель требований ISO 9001. Модель самооценки, рекомендуемая ИСО 9004. Модель самооценки Т. Конти  | ОР 8.1.1<br>ОР 8.2.1<br>ОР 8.3.1<br>ОР 1.3.1<br>ОР 2.1.1<br>ОР 2.4.1 | Текущий контроль:<br>контроль посещаемости, опросы/тест, выполнение индивидуальных проектов<br><br>Промежуточная аттестация экзамен |
| 3. | Тема 3. Управление программой аудита. Актуальные проблемы по управлению программой аудита: формирование программы аудита, выполнение программы, мониторинг, критический анализ и улучшение программы аудита<br>Ответственность и компетентность лица, которое управляет программой аудита. | ОР 8.1.1<br>ОР 8.2.1<br>ОР 8.3.1<br>ОР 1.3.1<br>ОР 2.1.1<br>ОР 2.4.1 | Текущий контроль:<br>контроль посещаемости, опросы/тест, выполнение индивидуальных проектов<br><br>Промежуточная аттестация экзамен |
| 4. | Тема 4. Требования к проведению аудита качества. Принципы аудита. Цель программы аудита. Программа аудита. Планирование аудита. Подготовка аудита. Проведение аудита. Завершение аудита. Подготовка отчётности по аудиту. Градации несоответствий  | ОР 8.1.1<br>ОР 8.2.1<br>ОР 8.3.1<br>ОР 1.3.1<br>ОР 2.1.1<br>ОР 2.4.1 | Текущий контроль:<br>контроль посещаемости, опросы/тест, выполнение индивидуальных проектов<br><br>Промежуточная аттестация экзамен |
| 5. | Тема 5. Компетентность аудитора Образование, практический опыт, обучение аудиту и опыт проведения аудита<br>Качественные характеристики аудитора. Этика поведения аудиторов. Процесс оценивания аудитора. Поддержание повышения уровня профессионализма.                                   | ОР 8.1.1<br>ОР 8.2.1<br>ОР 8.3.1<br>ОР 2.1.1                         | Текущий контроль:<br>контроль посещаемости, опросы/тест, выполнение индивидуальных проектов<br><br>Промежуточная аттестация экзамен |
| 6. | Тема 6. Внутренний, сертификационный и инспекционный аудиты. Особенности внутреннего аудита. Особенности сертификационного и инспекционного аудитов.   | ОР 8.1.1<br>ОР 8.2.1<br>ОР 8.3.1<br>ОР 1.3.1<br>ОР 2.1.1<br>ОР 2.4.1 | Текущий контроль:<br>контроль посещаемости, опросы/тест, выполнение индивидуальных проектов<br><br>Промежуточная аттестация экзамен |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
| 7. | Тема 7. Техника и методы работы аудиторов. Инструменты качества аудитора. Особенности аудита качества услуги в соответствии с российскими и международными стандартами. Применение информационных технологий при проведении аудита. | ОР 8.1.1<br>ОР 8.2.1<br>ОР 8.3.1<br>ОР 1.3.1<br>ОР 2.1.1<br>ОР 2.4.1 | Текущий контроль:<br>контроль посещаемости, опросы/тест, выполнение индивидуальных проектов<br><br>Промежуточная аттестация экзамен |
|----|---|--|---|

### 3. Оценочные средства для проведения текущего контроля и методические материалы, определяющие процедуру их оценивания

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, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

### 4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

#### 4.1 Примерный перечень теоретических вопросов

1. Классификация консалтинга и аудитов качества.
2. Методология аудитов.
3. Основная нормативная база требований к аудиту.
4. Модель самооценки, рекомендуемая ИСО 9004.. Модель самооценки Т. Контри
6. Управление программой аудита. Требования к проведению аудита качества.
7. Компетентность аудитора. Этика поведения аудиторов.
8. Процесс оценивания аудитора.
9. Особенности внутреннего аудита.
10. Особенности сертификационного и инспекционного аудитов.
11. Техника и методы работы аудиторов.
12. Инструменты качества аудитора.
13. Особенности аудита качества услуги в соответствии с российскими и международными стандартами.
14. Применение информационных технологий при проведении аудита.

#### 4.2 Примеры практического задания

1. Вы проводите аудит и хотите понять, как осуществляется процесс управления документацией. Подготовьте вопросы для контрольного листа и приведите соответствующие статьи стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015.
2. Составьте чек-лист проверки исследуемого объекта с указанием какие статьи используемого стандарта вы применяете?
3. Разработайте карту процессов для проверяемого объекта.
4. Составьте матрицу ответственности для проверяемого объекта.
5. Разработайте SWOT анализ.
6. Разработайте PEST анализ.
7. Разработайте шаблон опросного листа для проведения аудита.
8. Разработайте диаграмму, показывающую процесс улучшения деятельности объекта.

4.3 Примеры тестового задания. Пожалуйста, обведите букву в каждом вопросе, которая, на Ваш взгляд, соответствует правильному ответу).

**1. Цикл Деминга состоит из P - планируй, \_\_\_\_\_, C - контролируй и A -улучшай. Вставьте пропущенную функцию:**

- A) D - думай
- Б) D - определяй трудности
- В) D - делай
- Г) нет правильного ответа

**2. Какая глагольная форма в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 указывает на рекомендацию?**

- A) Могло бы
- Б) Может
- В) Следует
- Г) Рекомендуется

**3. Официальное признание существующей на предприятии системы менеджмента качества – это:**

- A) аккредитация
- Б) сертификация
- В) апелляция
- Г) нет правильного ответа

**4. Может ли организация быть сертифицирована на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001-2015 при неполном выполнении требований стандарта?**

- A) Да
- Б) Нет
- В) Может, если выполнены определенные условия

**5. Что такое TQM?**

- A) всеобщее управление качеством
- Б) система ISO 9000
- В) японский опыт управления
- Г) нет правильного ответа

**6. Сотрудник в вашей организации прошел курсы повышения квалификации по тематике его непосредственной деятельности, должна ли организация собирать и хранить данную информацию?**

- A) Организация обязана собирать и хранить данную информацию
- Б) Организации рекомендуется собирать и хранить данную информацию
- В) Организация не обязана собирать и хранить данную информацию

**7. Кто в организации, по Вашему мнению, должен принимать участие в проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства и почему?**

- A) высшее руководство
- Б) высшее руководство и хозяева процессов (другие специалисты по решению высшего руководства)
- В) вся организация
- Г) отдел по качеству

**8. Может ли организация, занимающаяся предоставлением услуг, заявлять свое соответствие стандартам ИСО 9001-2015?**

- А) Может
- Б) Не может
- В) Может, но лишь в определенных отраслях деятельности

**9. Каким образом мониторинг может осуществляться:**

- А) внутренний аудит процессов
- Б) анализ со стороны руководства
- В) самооценка
- Г) анализ запланированных и выполненных мероприятий
- Д) все ответы верны

**10. Как часто согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 нужно проводить внутренние аудиты системы менеджмента качества?**

- А) Раз в год
- Б) Раз в два года
- В) Раз в пять лет
- Г) В зависимости от численности сотрудников организации
- Д) В ГОСТ Р ИСО 9001-2015 не указаны четкие временные рамки проведения аудитов

**11. Целесообразно, чтобы документация СМК разрабатывалась:**

- А) ответственным исполнителем, причастным к процессу
- Б) консультантом
- В) службой качества
- Г) купить макеты

**12. За какую деятельность отвечает представитель руководства, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015?**

- А) Обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов СМК
- Б) Содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации
- В) Представление отчетов высшему руководству о функционировании системы СМК
- Г) Все приведенные варианты не верны

**13. В небольшой организации (численностью не более 20 человек) необходимо провести внутренний аудит. Какое минимальное количество сотрудников необходимо привлечь для внутреннего аудита?**

- А) Один сотрудник
- Б) Два сотрудника из одного отдела
- В) Два сотрудника из разных отделов
- Г) Два сотрудника из разных отделов плюс представитель руководства организации

**14. Форма – это:**

- А) документ, используемый для регистрации данных
- Б) рабочая инструкция
- В) документируемая процедура
- Г) нормативный документ

**15. Организации, которые находятся в процессе разработки и внедрения СМК, должны:**

- А) выявить процессы, необходимые для эффективного внедрения СМК

- Б) понять взаимодействие между этими процессами
- В) документировать процессы в объеме, необходимом для обеспечения их эффективной работы и управления ими
- Г) все вышеперечисленное

**16. В какой версии стандарта ИСО 9001 впервые появилась Концепция риск-ориентированного мышления?**

- А) Прослеживалась в ГОСТ Р ИСО 9001-2008, декларируема в ГОСТ Р ИСО 9001-2015
- Б) Впервые прослеживается и декларируется в ГОСТ Р ИСО 9001-2015
- В) Не относится к стандартам ИСО серии 9000

**17. Основные бизнес-процессы – это:**

- А) процессы, обеспечивающие координацию
- Б) процессы, приносящие максимальную добавочную стоимость
- В) процессы, в которые вовлекается максимальное количество людей
- Г) нет правильного ответа

**18. Стандарты, регламентирующие внедрение системы менеджмента качества, это:**

- А) серии ISO 14000
- Б) серии ISO 9000
- В) ISO 19011
- Г) нет правильного ответа

**19. Политика в области качества – это:**

- А) общие намерения и направления деятельности в области выявления, оценки и предотвращения негативных последствий рисков, связанных с профессиональной деятельностью
- Б) намерения и направление организации, официально сформулированные ее высшим руководством
- В) общие цели и обязательства по улучшению результативности в области промышленной безопасности и охраны труда, официально сформулированные высшим руководством

**20. Lean production – это:**

- А) консультация по качеству
- Б) «скудное производство»
- В) наряд по качеству
- Г) нет правильного ответа

**21. Бенчмаркинг – это:**

- А) маркетинговое исследование
- Б) сравнение с лучшим конкурентом вашей области деятельности
- В) видимая запись
- Г) нет правильных ответов

**22. Политика в области качества является:**

- А) документом третьего уровня
- Б) документом второго уровня в рамках системы менеджмента качества
- В) основным документом в рамках системы менеджмента качества

**23. Какой вид аудита проводят сотрудники предприятия, но при котором не исключается привлечение консультантов?**

- А) внешний
- Б) внутренний
- В) аудит системы качества
- Г) нет правильного ответа

**24. Документ, описывающий содержание и порядок работы:**

- А) должностная инструкция
- Б) рабочая инструкция
- В) бизнес-процесс
- Г) нет правильного ответа

**25. Несоответствие – это:**

- А) невыполнение требования
- Б) невыполнение запланированного показателя
- В) брак

**26. Политика качества должна быть сформулирована:**

- А) языком цитат из стандарта
- Б) понятным доступным языком
- В) максимально с использованием терминологии менеджмента
- Г) нет правильного ответа

**27. Репутация фирмы, прежде всего, основана:**

- А) на качестве, надежности поставки, цене
- Б) на учете пожеланий потребителя
- В) на конкуренции
- Г) на строгом разграничении функций

**28. Верификация – это:**

- А) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения
- Б) подтверждение, посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены
- В) действия, предпринятые для устранения обнаруженного несоответствия

**29. Чтобы компания работала эффективно, необходимо чтобы TQM распространилась на всю организацию, но начинать необходимо:**

- А) с охраны
- Б) с рабочих
- В) с высшего руководства
- Г) с обслуживающего персонала

**30. Сертифицировать систему качества может только:**

- А) эффективно работающее предприятие
- Б) любое предприятие практически в любом состоянии
- В) крупное предприятие
- Г) предприятие, пригласившее консультанта

**31. С Политикой в области качества знакомят:**

- А) только руководителей структурных подразделений



- Б) всех работников
- В) только высшее руководство

**32. Внутренний аудит качества не позволяет:**

- А) "высветить" ошибочные действия компании
- Б) составить перечень проблем качества
- В) предугадать потребительский спрос на продукцию
- Г) ответить на вопрос о том, чего не хватает в системе качества

**33. Степень документированности (глубина и подробность описания) системы менеджмента качества определяются:**

- А) самой организацией
- Б) консультантами
- В) сертификационным органом
- Г) нет правильного ответа

**34. Создание продукции – это:**

- А) процессы, в которых участвуют все работники организации и начинается этот процесс с изучения того, что хочет потребитель
- Б) процесс производства продукции
- В) процесс разработки технологии производства новой продукции

**35. Организация должна:**

- А) определить требования потребителей к продукции, анализировать эти требования, осуществлять эффективные меры по поддержанию связи с потребителями
- Б) сама устанавливать требования к продукции
- В) требования к продукции должны быть установлены министерством
- Г) все вышеперечисленные ответы верны

**36. В этап подготовки к аудиту не входит:**

- А) назначение аудиторов
- Б) назначение срока проведения
- В) составление отчета
- Г) анализ документации
- Д) составление списка вопросов

**37. Организация должна определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в рамках организации, а также:**

- А) определять требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов
- Б) определять последовательность и взаимодействие этих процессов
- В) определять ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность
- Г) все вышеперечисленное

**38. Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации – это:**

- А) инфраструктура
- Б) производственная среда
- В) оба ответа верны
- Г) нет правильного ответа

**39. Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации – это действия:**

- А) корректирующие
- Б) предупреждающие
- В) текущие
- Г) плановые

**40. Высшее руководство должно демонстрировать лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством обеспечения того, что:**

- А) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются
- Б) риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены
- В) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей
- Г) все вышеперечисленное

**41. Основное средство прослеживаемости в системе менеджмента качества (бирки, этикетки) – это:**

- А) идентификация
- Б) валидация
- В) верификация
- Г) аудит

**42. Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации – это действия:**

- А) корректирующие
- Б) предупреждающие
- В) текущие
- Г) плановые

**43. Высшее руководство должно распределить обязанности, ответственность и полномочия для:**

- А) обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям настоящего стандарта
- Б) обеспечения получения намеченных результатов процессов
- В) поддержки ориентации на потребителя во всей организации
- Г) все вышеперечисленное

**44. Цели в области качества должны:**

- А) быть согласованными с политикой в области качества
- Б) быть согласованными с мнением директора
- В) быть согласованными с историей организации

**45. Как называется 7 раздел в ГОСТ Р ИСО 9001-2015?**

- А) Ресурсы
- Б) Средства обеспечения
- В) Лидерство

Результаты экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».