

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
Заочная

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 (Приложение 1).

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. Рекомендациях аудиторам 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.

4.5. 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

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.

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:

1) 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	Обучающийся самостоятельно и правильно решил практическую задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия. Сформировано понимание сути вопроса, логичность изложения, научная точность и полнота ответа, умение аргументировать свою точку зрения, способность привести примеры
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил практическую задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональные понятия. 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	Обучающийся в основном решил практическую задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном профессиональные понятия. Сформировано понимание сути вопроса, логичность изложения, но отсутствует умение аргументировать свою точку зрения и способность привести примеры, наличие систематических содержательных ошибок
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу. Не понимает сути вопроса, не может ответить на вопрос

КАРТА КОМПЕТЕНЦИИ

КОМПЕТЕНЦИЯ: ПК-9

Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю её эффективности

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЕТЕНЦИИ

Профессиональная компетенция (ПК) выпускника образовательной программы по направлению подготовки высшего образования **27.03.02**
Управление качеством, уровень ВО **бакалавриат**, вид профессиональной деятельности: **организационно-управленческая**.

Компетенция осваивается в процессе изучения дисциплин:

Пороговый уровень – Основы бережливого производства, Российские и международные стандарты качества, Консалтинг и аудит качества,

Иностранный язык профессиональный

Продвинутый уровень – Документоведение в системе менеджмента качества, Технологическая практика

Углубленный уровень – Сертификация систем качества, Преддипломная практика

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ И КРИТЕРИИ ИХ ОЦЕНИВАНИЯ

Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
<p align="center">Пороговый уровень (ПК-9) – I</p> <p>Способность ориентироваться в нормативной документации</p>	<p><i>Владеть:</i> концепцией всеобщего управления качеством, основной терминологией менеджмента качества <i>В(ПК-9) – I</i></p>	<p>Полное отсутствие навыков владения основным теоретическим и практическим материалом</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у отсутствие навыков в применении основного учебного материала при выполнении практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие навыки в применении основного учебного материала и допустившему ошибки при выполнении практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему общие навыки в применении основного учебного материала и выполнившему с незначительными ошибками практические задания</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему навыки свободного применения полученных знаний и умений при выполнении практических заданий</p>
	<p><i>Уметь:</i> составлять и оформлять наиболее распространенные виды документов СМК <i>У(ПК-9) – I</i></p>	<p>Полное отсутствие умений в применении учебного материала для выполнения практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у отсутствие умений в применении основного учебного материала и допустившему принципиальные ошибки при выполнении практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие умения в применении основного учебного материала и допустившему ошибки при выполнении практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему умения в применении основного учебного материала и выполнившему с незначительными ошибками практические задания</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему умение свободно применять полученные знания на практике и правильно выполнять практические задания, предусмотренные программой</p>

Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
	<p><i>Знать:</i> основы нормативного обеспечения СМК <i>З(ПК-9) – I</i></p>	<p>Полное отсутствие знаний учебного материала</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у пробелы в знаниях основного учебного материала и допустившему принципиальные ошибки</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие, но не структурированные знания основного учебного материала</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему общие, структурированные знания учебного материала, но с небольшими погрешностями</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала</p>

КАРТА КОМПЕТЕНЦИИ

КОМПЕТЕНЦИЯ: ПК-10

Способность участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЕТЕНЦИИ

Профессиональная компетенция (ПК) выпускника образовательной программы по направлению подготовки высшего образования **27.03.02**
Управление качеством, уровень ВО **бакалавриат**, вид профессиональной деятельности: **организационно-управленческая**.

Компетенция осваивается в процессе изучения дисциплин:

Пороговый уровень – Консалтинг и аудит качества, Документоведение в системе менеджмента качества,

Продвинутый уровень – Средства и методы управления качеством, Теория и системы управления

Углубленный уровень – Основы риск-менеджмента/Стандарты по управлению рисками, Преддипломная практика

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ И КРИТЕРИИ ИХ ОЦЕНИВАНИЯ

Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
<p align="center">Пороговый уровень (ПК-10) –I</p> <p>Способность самостоятельно разбираться в теоретических понятиях</p>	<p><i>Владеть:</i> методами улучшения качества <i>В(ПК-10) – I</i></p>	<p>Полное отсутствие навыков владения основным теоретическим и практическим материалом</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у отсутствие навыков в применении основного учебного материала при выполнении практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие навыки в применении основного учебного материала и допустившему ошибки при выполнении практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему общие навыки в применении основного учебного материала и выполнившему с незначительными ошибками практические задания</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему навыки свободного применения полученных знаний и умений при выполнении практических заданий</p>
	<p><i>Уметь:</i> отличать корректирующие и превентивные мероприятия <i>У(ПК-10) – I</i></p>	<p>Полное отсутствие умений в применении учебного материала для выполнения практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у отсутствие умений в применении основного учебного материала и допустившему принципиальные ошибки при выполнении практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие умения в применении основного учебного материала и допустившему ошибки при выполнении практических заданий</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему умения в применении основного учебного материала и выполнившему с незначительными ошибками практические задания</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему умение свободно применять полученные знания на практике и правильно выполнять практические задания, предусмотренные программой</p>

Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
	<p><i>Знать:</i> теоретические аспекты корректирующих и превентивных мероприятий <i>З(ПК-10) – I</i></p>	<p>Полное отсутствие знаний учебного материала</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у пробелы в знаниях основного учебного материала и допустившему принципиальные ошибки</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие, но не структурированные знания основного учебного материала</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему общие, структурированные знания учебного материала, но с небольшими погрешностями</p>	<p>Выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала</p>

КАРТА КОМПЕТЕНЦИИ

КОМПЕТЕНЦИЯ: ПК-12

Умение консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельности

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЕТЕНЦИИ

Профессиональная компетенция (ПК) выпускника образовательной программы по направлению подготовки высшего образования **27.03.02 Управление качеством**, уровень ВО **бакалавриат**, вид профессиональной деятельности: **организационно-управленческая**.

Компетенция осваивается в процессе изучения дисциплин:

Пороговый уровень – Всеобщее управление качеством

Продвинутый уровень – Основы бережливого производства, Консалтинг и аудит, Организационная культура, Технологическая практика

Углубленный уровень – Бизнес-планирование на ПК/Информационная поддержка бизнеса, Управление персоналом/Имиджелогия

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ И КРИТЕРИИ ИХ ОЦЕНИВАНИЯ

Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
Продвинутый уровень (ПК-12) –II Способность оказывать консультативную помощь	<i>Владеть:</i> навыками консультирования <i>В(ПК-12) – II</i>	Полное отсутствие навыков владения основным теоретическим и практическим материалом	Выставляется обучающемуся, обнаружившем у отсутствие навыков в применении основного учебного материала при выполнении практических заданий	Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие навыки в применении основного учебного материала и допустившему ошибки при выполнении практических заданий	Выставляется обучающемуся, обнаружившему общие навыки в применении основного учебного материала и выполнившему с незначительными ошибками практические задания	Выставляется обучающемуся, обнаружившему навыки свободного применения полученных знаний и умений при выполнении практических заданий
	<i>Уметь:</i> доносить информацию в доступной форме <i>У(ПК-12) – II</i>	Полное отсутствие умений в применении учебного материала для выполнения практических заданий	Выставляется обучающемуся, обнаружившем у отсутствие умений в применении основного учебного материала и допустившему принципиальные ошибки при выполнении практических заданий	Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие умения в применении основного учебного материала и допустившему ошибки при выполнении практических заданий	Выставляется обучающемуся, обнаружившему умения в применении основного учебного материала и выполнившему с незначительными ошибками практические задания	Выставляется обучающемуся, обнаружившему умение свободно применять полученные знания на практике и правильно выполнять практические задания, предусмотренные программой

Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
	<p><i>Знать:</i> принципы и методы консалтинга <i>З(ПК-12) – II</i></p>	Полное отсутствие знаний учебного материала	Выставляется обучающемуся, обнаружившем у пробелы в знаниях основного учебного материала и допустившему принципиальные ошибки	Выставляется обучающемуся, обнаружившем у общие, но не структурированные знания основного учебного материала	Выставляется обучающемуся, обнаружившему общие, структурированные знания учебного материала, но с небольшими погрешностями	Выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала