

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

Факультет инновационных технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан

 С. В. Шидловский

«27» августа 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

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

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2021


Код дисциплины в учебном плане: Б1.В.ДВ.02.02.03

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОПОП

 В.И. Сырямкин

Председатель УМК

 О.В. Вусович

Томск – 2021

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

- ОПК-8 – Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг;
- ОПК-9 – Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией;
- ПК-1 – Способен анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и разрабатывать предложения по их устранению;
- ПК-2 – Способен разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям нормативно-технической документации, утверждённым образцам (эталонам), условиям договоров.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИОПК-8.1 Владеет методами сбора и анализа информации в области управления качеством продукции, процессов, услуг.

ИОПК-8.2 Владеет методами оценки профессиональной информации.

ИОПК-9.3 Владеет методиками 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).

ИПК-2.1 Анализирует 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.

2. Задачи освоения дисциплины

- Освоить аппарат проведения консалтинга и аудита системы менеджмента качества для применения их в будущей профессиональной деятельности
- Научиться применять понятийный аппарат оценивания процессов системы менеджмента качества с целью их улучшения.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль «Управление качеством продукции».

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Седьмой семестр, экзамен.

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: Всеобщее управление качеством, Документирование систем управления качеством, Российские и международные стандарты качества, Управление персоналом, Управление процессами,

6. Язык реализации

Русский.

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 часа, из которых:

-лекции: 32 ч.

-практические занятия: 24 ч.

в том числе практическая подготовка 20 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

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.

Тема 2. Модели требований к объектам аудита качества. Модель требований ISO 9001. Модель самооценки, рекомендуемая ИСО 9004. Модель самооценки Т. Конти

Тема 3. Управление программой аудита. Актуальные проблемы по управлению программой аудита: формирование программы аудита, выполнение программы, мониторинг, критический анализ и улучшение программы аудита Ответственность и компетентность лица, которое управляет программой аудита.

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

Тема 5. Компетентность аудитора Образование, практический опыт, обучение аудиту и опыт проведения аудита Качественные характеристики аудитора. Этика поведения аудиторов. Процесс оценивания аудитора. Поддержание повышения уровня профессионализма.

Тема 6. Внутренний, сертификационный и инспекционный аудиты. Особенности внутреннего аудита. Особенности сертификационного и инспекционного аудитов.

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.

8.1. Примерный перечень семинарских занятий

8.1.1. Документация для подготовки к аудиту: разработка карты процессов проверяемого объекта, матрица ответственности, SWOT и PEST анализы.

8.1.2. Разработка документации для проведения аудита: шаблоны опросных листов, плана и программ аудита, отчетной документации и пр.

8.1.3 Разработка диаграмм, показывающих процесс улучшения деятельности объекта.

8.1.4. Разработка Положения о требованиях, предъявляемые к способностям аудиторов.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, проведения контрольных работ, опросов/тестов по лекционному материалу, выполнения домашних заданий, докладов-презентаций, разработка индивидуального проекта и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Экзамен в седьмом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей (теоретический вопрос, тест и практическое задание). Продолжительность экзамена 1,5 часа.

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
- 5.. Модель самооценки Т. Конти
6. Управление программой аудита.
7. Требования к проведению аудита качества.
- 8 Компетентность аудитора.
- 9 Этика поведения аудиторов.
- 10 Процесс оценивания аудитора.
- 11 Особенности внутреннего аудита.
12. Особенности сертификационного и инспекционного аудитов.
- 13 Техника и методы работы аудиторов.
14. Инструменты качества аудитора.
- 15 Особенности аудита качества услуги в соответствии с российскими и международными стандартами.
- 16 Применение информационных технологий при проведении аудита.

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 исследуемой услуги с указанием номеров статей используемого стандарта.

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

Характеристики действий обучающихся	Оценка
Обучающийся самостоятельно и правильно ответил на вопросы, свободно ориентируется в терминах и понятиях дисциплины	Отлично
Обучающийся самостоятельно и в основном правильно ответил на вопросы, ориентируется в терминах и понятиях дисциплины	Хорошо
Обучающийся правильно ответил более чем на половину вопросов, ориентируется в терминах и понятиях дисциплины	Удовлетворительно
Обучающийся слабо ориентируется в терминах и понятиях дисциплины	Неудовлетворительно

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» – <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

- б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.
- д) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

- Внутренний аудит системы менеджмента. Учебное пособие/ Составитель и ответственный редактор: Главный аудитор IRCA Н.А. Шичков.- Санкт Петербург: УМЦ Бизнес Класс, 2018. - 42 с. - URL: <https://bsclass.org/sysfiles/files/Vnutrenniy-audit-sistemyi-menedjmenta.pdf>
- Недбайлюк, Б.Е. Аудит качества: учебник/ Б.Е. Недбайлюк. – М.: КНОРУС, 2016. – 200 с

б) дополнительная литература:

- Материалы по разделу "Консалтинг и аудит" [сайт]. – URL: https://www.kpms.ru/Audit/Audit_Form.htm.
- Сертификация систем качества. URL: <http://elib.spbstu.ru/dl/quality/certif/sertific.html>
- Аудит систем качества. - URL: <http://www.kpms.ru/Audit.htm>
- Аудиту качества. - Лекции. URL: <http://gendocs.ru/v4495/?download2=file>

в) ресурсы сети Интернет:

- Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ.
- публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в смешенном формате («Актру»).

15. Информация о разработчиках

Квеско Светлана Брониславовна, доцент кафедры УК ФИТ ТГУ