

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.1.1 Аудит качества»

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

27.04.02 Управление качеством
(код и наименование направления подготовки)

Интегрированные системы менеджмента
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.Э.1.1 Аудит качества» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры

протокол № 07 от "20" *февраля* 2023 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

наименование кафедры

подпись

Л.Н. Третьяк

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

А.С. Вольнов

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

27.04.02 Управление качеством

код - наименование

личная подпись

Л.Н. Третьяк

расшифровка подписи

Научный руководитель магистерской программы

личная подпись

А.Л. Воробьев

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Бигалиева

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Р.Х. Хасанов

расшифровка подписи

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

– обучить студентов эффективно организовывать и выполнять процесс аудита качества в соответствии с требованиями нормативных документов и практической деятельности организаций.

Задачи:

– ознакомить с подходами к видению аудита качества, историей его возникновения и развития, его место в системе инструментов управления предприятием;

– рассмотреть принципы аудиторской деятельности и обусловленные ее спецификой требования к личностно-психологическим 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;

– обучить оценивать эффективность и результативность аудита качества и разрабатывать меры по улучшению деятельности организации, использовать передовые методы и инструменты совершенствования.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.8 Документационное обеспечение систем менеджмента*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-5 Способен организовывать подтверждения соответствия системы управления качеством организации	ПК*-5-В-1 Знает методы измерения, анализа и улучшения параметров процессов жизненного цикла продукции и услуг ПК*-5-В-2 Умеет анализировать и корректировать процессы внутренних аудитов в организации ПК*-5-В-3 Владеет навыками организации проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества, действующей в организации, а также организация проведения внешних аудитов систем качества у поставщиков	Знать: – теоретические основы аудита качества; – требования основных регламентирующих документов в области аудита качества; – методы планирования и проведения аудита качества; – инструменты совершенствования деятельности организации. Уметь: – составлять программу аудита качества в соответствии с требованиями нормативных документов; – документировать процесс проведения аудита качества; – осуществлять оценку деятельности

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		<p>организаций на основе данных комплексной проверки;</p> <p>– разрабатывать рекомендации по мероприятиям, необходимым для устранения выявленных несоответствий и совершенствования работы по управлению качеством.</p> <p>Владеть:</p> <p>– методами выявления несоответствий и разработки по итогам проведенных аудитов качества плана корректирующих и превентивных мер в целях улучшения деятельности организации;</p> <p>– навыками проведения аудита;</p> <p>– навыками анализа результатов аудита;</p> <p>– навыками оценки результативности и эффективности аудита качества.</p>

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	3 семестр	всего
Общая трудоёмкость	216	216
Контактная работа:	52,25	52,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю.	163,75 +	163,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные положения аудита качества	42	4	4		34
2	Требования стандартов, регламентирующих деятельность в области аудита качества	40	2	8		30
3	Компетентность аудитора и его морально-психологический портрет	42	4	8		30
4	Методическое и организационное обеспечение аудита качества	52	6	8		38
5	Эффективность и результативность аудита качества	40	2	6		32
	Итого:	216	18	34		164
	Всего:	216	18	34		164

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Основные положения аудита качества

Цель и задачи освоения дисциплины «Аудит качества». Общая информация об аудите. История аудита как вида деятельности, условия и развитие аудита качества в России и мире. Эволюция развития аудита систем менеджмента. Термины и определения аудита СМК. Цель и задачи аудита качества. Принципы аудита качества. 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».

Раздел 2 Требования стандартов, регламентирующих деятельность в области аудита качества

Нормативная основа аудита. Критерии аудита на основе требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Обзор основных положений ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Сравнительная характеристика международных стандартов ISO 19011:2011 (ГОСТ Р ИСО 19011-2012) и ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021). Сертификационный и ресертификационный аудит согласно требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2-2021, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-3-2021.

Раздел 3 Компетентность аудитора и его морально-психологический портрет

Объективность оценки свидетельств аудита. Угрозы беспристрастности. Основные положения Кодекса профессиональной этики аудитора. Компетентность и оценка аудиторов согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Личные качества аудитора. Морально-этические нормы аудиторской деятельности и психо-социологические особенности аудитора. Знания и навыки аудиторов. Десять заповедей аудиторов. Этапы и методы и оценки аудитора. Поддержание и повышение компетентности аудитора.

Раздел 4 Методическое и организационное обеспечение аудита качества

Основные этапы аудита. Разработка, внедрение, мониторинг, анализ и улучшение программы аудита. Процесс аудита качества в соответствии с циклом Деминга. Типовые действия при проведении аудита (организация проведения аудита, подготовка к проведению аудита на месте, проведение аудита на месте, подготовка и рассылка отчёта по аудиту, завершение аудита, действия по результатам 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. Алгоритм выявления соответствия или несоответствия. Классификация несоответствий. Правила формулировки несоответствий. 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.

Раздел 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.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Эволюция аудита качества. Подходы к видению аудита качества и его функции.	2
2	1	Классификация видов аудита качества и их цели. Особенности внешнего и внутреннего аудита. Аудит качества как процесс и его компоненты.	2
3, 4	2	Обзор основных положений ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Сравнение требований ГОСТ Р ИСО 19011-2012 и ГОСТ Р ИСО 19011-2021.	4
5, 6	2	Критерии аудита на основе требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Обзор свидетельств, подтверждающих выполнение отдельных требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	4
7, 8	3	Требования, предъявляемые к аудитору. Основы психологии поведения аудитора. Основные положения Кодекса профессиональной этики аудитора.	4
9, 10	3	Специальные знания и навыки аудиторов в области отдельных дисциплин менеджмента. Проведение оценки аудитора	4
11, 12	4	Этапы аудита. Формирование группы по аудиту и распределение прав и ответственности ее участников. Виды и значение совещаний. Разработка программы п плана аудита качества. Разработка чек-листа.	4
13, 14	4	Анализ типовых ситуаций при проведении аудита качества. Методы сбора свидетельств аудита. Разработка отчета и актов о несоответствиях. Формирование дела по аудиту.	4
15	5	Результативность и эффективность процесса. Оценка результативности и эффективности внешнего аудита. Оценка результативности и эффективности внутреннего аудита.	2
16, 17	5	Затраты внутреннего аудита и пути их снижения. Затраты внешнего аудита и способы их минимизации. Факторы, повышающие и понижающие затраты на аудит качества. Разработка плана корректирующих и превентивных мер в целях улучшения качества.	4
		Итого:	34

4.4 Типовые темы для рефератов

1. Аудит качества системы управления.
2. Аудит отношения работников к работе, организации к клиенту.
3. Аудит системы развития организации - насколько организация удовлетворяет или превосходит ожидания клиентов.
4. Аудит качества рабочей обстановки.
5. Аудит системы управления персоналом.
6. Аудит системы подготовки и повышения квалификации кадров.
7. Аудит системы планирования и учета.
8. Аудит информационной системы.

9. Аудит качества инженерных процессов.
10. Оценка инженерных спецификаций.
11. Оценка качества инженерной документации.
12. Аудит качества с позиций производственных и технологических подразделений.
13. Аудит системы тестирования разработок.
14. Аудит системы подготовки производства и качества производственных процессов.
15. Аудит качества производственной документации.
16. Аудит качества производственной среды.
17. Аудит качества технологических процессов.
18. Аудит качества системы управления подготовкой производства.
19. Аудит качества тестового оборудования и процессов.
20. Аудит системы тестирования производственных образцов.
21. Аудит качества используемых материалов.
22. Аудит системы превентивных действий контроля качества.
23. Аудит системы коррекции дефектной продукции.
24. Аудит системы закупок (снабжения).
25. Аудит системы взаимоотношений с поставщиками.
26. Аудит системы сертификаций поступающих на вход продуктов.
27. Аудит системы выборочного тестирования поступающих на вход продуктов.
28. Аудит упаковки поступающих продуктов.
29. Аудит системы хранения материальных ценностей.
30. Разработка документированной информации аудита процесса ...
31. Разработка документированной информации внутреннего аудита качества для ...

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Василькова, О. А. Основы аудита качества и консалтинг предприятий : учебное пособие : [16+] / О. А. Василькова, Г. Р. Царева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2020. – 136 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612090>.

2 Федюков, В. И. Аудит качества : учебное пособие / В. И. Федюков, Е. Ю. Салдаева ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 187 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=476966>.

3 Шатько, Д. Б. Сертификация систем качества : учебное пособие : [16+] / Д. Б. Шатько ; Кузбасский государственный технический университет им. Т. Ф. Горбачева. – Кемерово : Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2019. – 97 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611347>.

5.2 Дополнительная литература

1 Салдаева, Е. Ю. Основы аудита системы менеджмента качества : учебное пособие : [16+] / Е. Ю. Салдаева, В. И. Федюков ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. – 102 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696373>. – Библиогр.: с. 94-95. – ISBN 978-5-8158-2301-3. – Текст : электронный.

2 Злобин, Э. В. Внутренний аудит в системе менеджмента качества: учебное электронное издание / Э. В. Злобин ; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2018. – 83 с. : табл., граф., схем., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570590>.

3 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>.

5.3 Периодические издания

- Стандарты и качество : журнал // Стандарты и качество+Business excellence/ Деловое соглашение. – М : РИА «Стандарты и качество», 2017-2022.
- Метрология : журнал. – М. : Стандартиформ, 2014-2015;
- Измерительная техника : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2010-2016;
- Законодательная и прикладная метрология : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2010-2017.

5.4 Интернет-ресурсы

- электронно-библиотечная система (ЭБС) (Университетская библиотека онлайн <https://biblioclub.ru>);
- научной библиотеки Оренбургского государственного университета (<http://artlib.osu.ru>);
- Сайт Федерального агентства по техническому регулированию (<http://www.gost.ru>);
- Метрология. Метрологическое обеспечение производства (<http://www.metrob.ru/>);
- АНО «Межрегиональный Центр Качества» (<http://stroyinf.ru/>);
- Журнал «Контрольно-измерительные приборы и системы» (<http://www.kipis.ru/>).

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система РЕД ОС.
2. Пакет офисных приложений LibreOffice.
3. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru.
4. Свободный файловый архиватор – 7-Zip.
5. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\GarantClient\garant.exe>.
6. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserver1\CONSULT\cons.exe>.
7. <http://edu.garant.ru/garant/study/> - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей.
8. ScienceDirect [Электронный ресурс]: информационная платформа Elsevier. – Режим доступа: <https://www.sciencedirect.com>.
9. SCOPUS [Электронный ресурс] : реферативная база данных / компания Elsevier. – Режим доступа: <https://www.scopus.com/>, в локальной сети ОГУ.
10. Springer [Электронный ресурс] : база данных научных книг, журналов, справочных материалов / компания Springer Customer Service Center GmbH. – Режим доступа: <https://link.springer.com/>, в локальной сети ОГУ.
11. Web of Science [Электронный ресурс]: реферативная база данных / компания Clarivate Analytics. – Режим доступа: <http://apps.webofknowledge.com/>, в локальной сети ОГУ.
12. База данных ГОСТ [Электронный ресурс]: база данных. – Режим доступа: <https://docplan.ru>, в локальной сети ОГУ.
13. ELIBRARY.RU [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека (НЭБ) – Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp?>

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, доска, экран).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключённой к сети «Интернет», и обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.