



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Казанский ГАУ)**

Институт экономики

Кафедра бухгалтерского учета и аудита

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-
воспитательной работе, проф.
Б.И. Зипаншин
21 мая 2020 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»
(приложение к рабочей программе дисциплины)**

по направлению подготовки
27.03.02 Управление качеством

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

Уровень
бакалавриата

Форма обучения
очная, заочная

Год поступления обучающихся: 2020

Казань – 2020

Составители: Исхаков Альберт Тагирович, к.э.н., доцент кафедры бухгалтерского учета и аудита.

Оценочные средства обсуждены и одобрены на заседании кафедры бухгалтерского учета и аудита «28» апреля 2020 года (протокол №12)

ВрИО заведующего кафедрой, д.э.н. профессор  Закирова А.Р.

Рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии Института экономики «12» мая 2020 года (протокол №11)

Пред.метод. комиссии, к.э.н., доцент  Гатина Ф.Ф.

Согласовано:

Директор Института экономики, к.э.н., доцент  Низамутдинов М.М.

Протокол ученого совета Института экономики №9 от «12» мая 2020 г.

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения ОПОП бакалавриата по направлению обучения 27.03.02 Управления качества, обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Аудит систем менеджмента качества»:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код компетенции	Содержание компетенций (в соответствии с ФГОС ВО)	Результаты освоения образовательной программы
ПК-9	Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности (2 этап)	Знать: цели и задачи аудита системы менеджмента качества, нормативно-правовые документы в области аудита систем менеджмента качества Уметь: вести необходимую документацию по осуществлению аудита системы менеджмента качества Владеть: навыками введения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2.1 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые результаты освоения компетенций	Критерии и показатели результатов обучения по уровням освоения материала			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
ПК-9	Знать: цели и задачи аудита системы менеджмента качества, нормативно-правовые документы в области аудита систем менеджмента качества	Отсутствуют представления о целях и задачах аудита системы менеджмента качества, нормативно-правовых документах в области аудита систем менеджмента качества	Неполные представления о целях и задачах аудита системы менеджмента качества, нормативно-правовых документах в области аудита систем менеджмента качества	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о целях и задачах аудита системы менеджмента качества, нормативно-правовых документах в области аудита систем менеджмента качества	Сформированные систематические представления о целях и задачах аудита системы менеджмента качества, нормативно-правовых документах в области аудита систем менеджмента качества
	Уметь: вести необходимую документацию по осуществлению аудита системы менеджмента качества	Не умеет вести необходимую документацию по осуществлению аудита системы менеджмента качества	В целом успешное, но не систематическое умение вести необходимую документацию по осуществлению аудита системы менеджмента качества	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении вести необходимую документацию по осуществлению аудита системы менеджмента качества	Сформированное умение вести необходимую документацию по осуществлению аудита системы менеджмента качества
	Владеть: навыками введения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	Не владеет навыками введения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	В целом успешное, но не систематическое владение навыками введения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в навыках введения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	Успешное и систематическое владение навыками введения необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

Описание шкалы оценивания

1. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

2. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

3. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

4. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ
ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХА-
РАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВО-
ЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Вопросы к экзамену в тестовой форме
(демонстрационная версия)

1. Принципы проведения аудита СМК включают в себя все нижеследующее, кроме:
 - а) этичное поведение;
 - б) беспристрастность;
 - в) бескорыстие;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
2. Основой беспристрастности и объективности аудиторских заключений является:
 - а) невмешательство;
 - б) спокойствие;
 - в) независимость;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
3. Основой надежных и воспроизводимых аудиторских заключений является:
 - а) доказательство;
 - б) наблюдение;
 - в) свидетельство.
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
4. Аудит СМК является:
 - а) сложным;
 - б) дорогостоящим;
 - в) систематическим, независимым и документированным;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
5. Аудит СМК является:
 - а) выборочной проверкой;
 - б) выборкой случайных величин;
 - в) совокупностью заранее спланированных ситуаций;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
6. Аудит СМК может быть:
 - а) внешним или внутренним;
 - б) сторонним;
 - в) внезапным;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
7. Внутренний аудит СМК — это аудит:
 - а) первой стороной;
 - б) второй стороной;
 - в) третьей стороной;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
8. Аудит продукции может быть:
 - а) только внутренним;
 - б) только внешним;
 - в) как внешним, так и внутренним;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
9. Аудит процесса:
 - а) проводится первой стороной;
 - б) является самым трудоемким видом аудита;
 - в) не требует планирования;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
10. Аудит системы:

- а) проводится только третьей стороной;
 - б) является самым эффективным видом аудита;
 - в) имеет объектом всю систему менеджмента качества;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
11. К достоинствам внутреннего аудита системы качества можно отнести все нижеследующее, кроме:
- а) знание аудиторами особенностей своей организации;
 - б) значительно меньшие затраты на проведение аудита;
 - в) более низкая, чем при внешнем аудите, интенсивность работы аудиторов;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
12. К недостаткам внутреннего аудита системы качества можно отнести все нижеследующее, кроме:
- а) более низкий, чем при внешнем аудите, уровень квалификации аудиторов;
 - б) менее точное определение затрат по сравнению с внешним аудитом;
 - в) болезненное восприятие персоналом несоответствий, выявляемых внутренними аудиторами;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
13. Эффективное функционирование внутреннего аудита:
- а) снижает потребность организации в аудите внешнем;
 - б) увеличивает затраты времени на проведение аудита;
 - в) требует высокой численности внутренних аудиторов;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
14. Внутренний аудит систем качества позволяет решать следующие задачи:
- а) подтверждение соответствия проверяемой деятельности установленным требованиям;
 - б) выявление несоответствий и наказание виновных;
 - в) сбор информации о нарушении производственной дисциплины;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
15. Цели программы аудита основываются на:
- а) распоряжениях высшего руководства организации;
 - б) пожеланиях аудиторов;
 - в) требованиях системы менеджмента качества;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
16. Объем программы аудита зависит:
- а) от размера, вида и сложности проверяемой организации;
 - б) сроков проведения аудита;
 - в) мнений сотрудников организации;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
17. План аудита содержит:
- а) цели, критерии и область аудита;
 - б) перечень рабочих документов аудитора;
 - в) указания по обработке результатов испытаний;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
18. Во время проведения аудита «на месте» аудитор пользуется:
- а) опросным листом;
 - б) контрольным вопросником;
 - в) импровизирует в ходе проверки;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
19. Диаграмма Парето обычно используется:
- а) для статистического управления процессом;
 - б) проверки дублирования или избыточности;
 - в) выявления проблем, требующих первоочередного решения;

- г) ни один из перечисленных пунктов.
20. Форма гистограммы позволяет судить:
- а) о стабильности и управляемости процесса;
 - б) частоте наступления некоторого события;
 - в) динамике изменения исследуемой величины;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
21. Недостатки диаграммы Исикавы заключаются в том, что:
- а) она громоздка, что затрудняет выявление причин;
 - б) нужно время для разработки и выявления приоритетов;
 - в) она непосредственно не разрабатывает план действий;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
22. Диаграммы рассеяния полезны для решения проблем, потому что они:
- а) показывают зависимость между величинами;
 - б) свидетельствуют об управляемости процесса;
 - в) представляют проблему графически;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
23. Контрольные карты используются:
- а) для исследования вариабельности процесса;
 - б) приемки или браковки партии материала;
 - в) определения допусков и пределов;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
24. Контрольные карты Шухарта делятся:
- а) по количественному и альтернативному признаку;
 - б) по любому признаку;
 - в) по произвольному признаку;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
25. Распределение числа дефектов на единицу изделий описывается:
- а) нормальным распределением;
 - б) распределением χ -квадрат;
 - в) распределением Пуассона;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
26. Эта мера вариабельности не зависит от значений каждого измерения:
- а) среднее арифметическое;
 - б) дисперсия;
 - в) размах;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
27. В целях обеспечения качества предпочтительнее применяется:
- а) сплошной контроль;
 - б) массовый контроль;
 - в) выборочный контроль;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
28. Наблюдения аудита — это:
- а) результаты оценивания свидетельств аудита;
 - б) специально подобранные данные;
 - в) средство для наказания виновных;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
29. Свидетельства аудита — это:
- а) проверенная информация, полученная аудиторами;
 - б) любые сведения, полученные в процессе аудита;
 - в) замечания аудиторов, сделанные в процессе проверки;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
30. План аудита содержит:

- а) цели, критерии и область аудита;
 - б) перечень рабочих документов аудитора;
 - в) указания по обработке результатов испытаний;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
31. Во время проведения аудита «на месте» аудитор пользуется:
- а) опросным листом;
 - б) контрольным вопросом;
 - в) импровизирует в ходе проверки;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
32. Алгоритм проведения аудиторской проверки включает в себя все ниже-следующее, кроме:
- а) вводное совещание;
 - б) проведение проверки «на месте»;
 - в) заключительное совещание;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
33. Несоответствием является:
- а) невыполнение требования;
 - б) невыполнение требования, связанного с предполагаемым использованием;
 - в) невыполнение требования потребителя;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
34. Корректирующее действие — это:
- а) действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;
 - б) действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;
 - в) действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем чтобы она соответствовала требованиям;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
35. Предупреждающее действие — это:
- а) действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;
 - б) действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования;
 - в) действие по устранению потенциального несоответствия;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
36. Масштаб корректирующих и предупреждающих действий должен быть:
- а) адекватен последствиям выявленных несоответствий;
 - б) соответствующим сложности СМК организации;
 - в) по усмотрению руководства организации;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.
37. Классификация наблюдений производится с целью:
- а) выполнения организацией корректирующих и предупреждающих действий;
 - б) наказания виновных по результатам выполнения аудита;
 - в) поощрения аудиторов, участвовавших в проверке;
 - г) ни один из перечисленных пунктов.

Вопросы к экзамену в устной форме

1. Какими нормативными документами регулируется аудиторская деятельность в России?
2. Кто такой аудитор, какие предъявляются к нему требования?
3. Чем отличается обязательный аудит от инициативного?
4. Назовите виды и типы аудита
5. Дайте определение понятий «внешний аудит», «внутренний аудит».

6. В чем заключается основная цель внешнего аудита?
7. Назовите цели и задачи внутреннего аудита.
8. Назовите объекты аудита
9. Дайте понятие, что собой представляет аудиторские доказательства.
10. Перечислите основные аудиторские документы.
11. Приведите порядок классификации, систематизации и оценки результатов аудиторской проверки.
12. Назовите структуру аудиторского заключения.
13. Что включает в себя базовое образование аудитора?
14. Назовите основные документы, подтверждающие образование и повышение квалификации аудитора.
15. Каким нормативным документом регулируется лицензирование аудиторской деятельности в РФ?
16. На основании каких документов аудиторская организация может получить лицензию на вид деятельности?
17. Перечислите права лицензионного органа при осуществлении надзора за соблюдением лицензиатом лицензионных требований.
18. В чем заключается необходимость внутреннего аудита?
19. Назовите права службы внутреннего аудита.
20. На основании, каких документов должна строить свою работу служба внутреннего аудита?
21. Перечислите основные задачи внутреннего аудита.
22. Что необходимо учитывать при определении размера и состава аудиторской группы?
23. Что может служить основанием для замены конкретных членов аудиторской группы?
24. Как осуществляется подготовка к проведению аудита на месте?
25. Поясните основные этапы проведения аудита на месте?
26. Поясните содержание акта (отчета) о результатах проверки.
27. Какие требования предъявляются к персональным (личным) качествам аудиторов?
28. Какие требования предъявляются к личным качествам аудиторов?
29. Перечислите общие требования к профессиональным умениям аудиторов.
30. Из каких основных этапов состоит оценка аудиторов?
31. Какие существуют методы оценки аудиторов?
32. Какие существуют критерии оценки аудиторов?
33. Принципы проведения аудита качества
34. Процессный подход в СМК
35. Виды аудита СМК
36. Управление программой аудитов
37. Ресурсное и документационное обеспечение аудита качеством
38. Подготовка и планирование аудита
39. Выполнение аудита
40. Формирование выводов аудита
41. Оформление результатов аудиторской проверки
42. Совершенствование аудита СМК

Варианты заданий для интерактивных занятий и самостоятельную работу **Деловая игра**

После завершения программы проведения практических занятий слушатели участвуют в деловой игре, имитирующей процедуру проведения внутренней проверки. Если в организации имеется действующая СМК, то деловая игра проводится в одном из подразделений, например, в отделе (бюро) управления качеством.

При подготовке к проведению деловой игры из числа слушателей формируется несколько подгрупп внутренних аудиторов. Каждая подгруппа получает задание подготовить чек-листы с перечнем вопросов, которые должны быть заданы, и в перечень наблюдений, которые следует осуществить во время проверки ранее выбранного подразделения. При подготовке к предстоящей проверке слушатели каждой подгруппы по документации СМК выясняют идентификационные номера руководства по качеству, документированных процедур и рабочих инструкций, которые должны быть в наличии в проверяемом подразделении. После завершения подготовки к деловой игре одна из подгрупп получает задание провести внутреннюю проверку. Эта проверка обычно продолжается около 1 часа.

Слушатели, вошедшие в состав других подгрупп, наблюдают за процессом проверки, записывая в блокнотах свои мнения о ходе деловой игры. После завершения проверки проводится краткое обсуждение итогов деловой игры. При этом каждому слушателю предоставляется возможность высказать свое мнение об увиденном и, в том числе, высказать свои замечания и предложения по улучшению процедуры проверки. В частности, иногда поступают замечания, что члены подгруппы внутренних аудиторов забыли распределить обязанности между собой, все увлеклись и активно задавали вопросы проверяемым, но не был назначен человек, ответственный за ведение записей ответов и за регистрацию результатов наблюдений.

В некоторых случаях слушатели-участники подгруппы внутренних аудиторов забывали хотя бы выборочно проверить идентификационные номера предъявленных им документов СМК. Заметная доля высказываний участников деловой игры была связана с рекомендациями о том, какие дополнительные вопросы следовало задать и какие наблюдения могли быть проведены. Часто предлагались улучшения формулировок записей, которые должны быть сделаны в формах для регистрации несоответствий, а иногда поступали предложения по изменению классификации выявленных несоответствий.

В случае, когда в организации еще нет действующей СМК, то с участием преподавателей на чистых листах бумаги формировались титульные листы руководства по качеству, документированных процедур и рабочих инструкций, которые должны быть в проверяемом подразделении.

В этой ситуации одна из подгрупп, сформированных из слушателей, во время деловой игры выполняла обязанности внутренних аудиторов, а вторая подгруппа – имитировала работу сотрудников проверяемого подразделения. Во вторую подгруппу обычно включали сотрудников, которые либо уже работают в отделе (бюро) управления качеством, либо планируются или могут быть переведены для работы в этот отдел.

Лекция с запланированными ошибками (лекция-провокация)

При изучении темы «Процесс аудита систем менеджмента качества» проводится лекция с запланированными ошибками (лекция-провокация), которая направлена на решение студентами задач связанных с организацией достоверного и объективного учета расходов по обычным видам деятельности организации. После объявления темы лекции преподаватель сообщает, что в ней будет сделано определенное количество ошибок различного типа: содержательные, методические, поведенческие и т.д.

Цель лекции: направлена на выполнение студентами задач связанных с организацией и проведением аудита основных средств, внимательного прослушивания и полного освоения лекционного материала.

Ожидаемые результаты: в ходе лекция с запланированными ошибками студенты должны освоить и продемонстрировать:

- знания в организации и проведении аудита основных средств;
- иметь представления об общих правилах организации и проведения аудита основных средств;
- способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы.

Ход лекции: Преподаватель объявляет тему, цель, вопросы лекции, нормативные документы, сообщает, что в ней будет сделано определенное количество ошибок различного

типа: содержательные, методические и т.д. В процессе изложения лекционного материала преподаватель намеренно приводит ошибочные определения экономических категорий, в ошибки в выборе методов и направлений контроля и оформлении результатов аудита. После изложения материала по каждому вопросу преподаватель спрашивает у студентов о замеченных ошибках. Студенты должны назвать ошибки. Преподаватель вместе со студентами обсуждают ошибки и вырабатывают вместе правильные определения, составляют корректные бухгалтерские проводки. Такая форма работы побуждает к более качественному усвоению предложенного материала. По окончании лекции преподаватель подводит итоги лекции, отмечает и оценивает наиболее активных студентов, которые выявили намеренно допущенные ошибки.

Примерные темы рефератов (докладов)

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Основные этапы развития систем качества.
3. Методы оценки уровня качества.
4. Аспекты качества продукции.
5. Формы контроля качества продукции.
6. Статистический приемочный контроль.
7. Выборочный контроль при исследовании надежности.
8. Международные стандарты ИСО серии 9000.
9. Международные стандарты ИСО серии 9001.
10. TQM и TPM - всеобщее управление качеством.
11. Отечественные системы управления качеством.
12. Системы стандартизации.
13. Системы сертификации продукции.
14. Разработка программы повышения производительности предприятия.
15. Управление затратами на обеспечение качества.
16. Анализ брака и потерь.
17. Методология проверки системы качества предприятия.
18. Политика в области качества. Ответственность и полномочия руководства фирмы (предприятия).
19. Управление документацией системы качества.
20. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии.
21. Управление проектированием и разработкой продукции.
22. Принципы организации работ на предприятии по обеспечению стабильности качества.
23. Оценка точности и стабильности технологических процессов.
24. Системы разработки и постановки новой продукции на производство.
25. Действия по управлению несоответствующей продукцией.
26. Оценка дефектной продукции и организация предупреждающих и корректирующих воздействий.
27. Регистрация данных о качестве.
28. Внутренний и внешний аудит качества.
29. Анализ подготовки кадров на производстве.
30. Практика сертификации продукции и услуг в отрасли.
31. Аккредитация испытательных лабораторий для целей сертификации и их функции.
32. Органы сертификации, их функции.
33. Защита прав потребителей и ответственность за их нарушение.

Вопросы к индивидуальному собеседованию

1. Каким международным стандартом ИСО регламентированы проверки (аудиты) систем менеджмента?

2. Дайте определение аудита (проверки).
3. Расскажите об основных видах аудитов (проверок), а именно: - внутренние аудиты первой стороной; - внешние аудиты второй и третьей сторонами; - комплексный аудит; - совместный аудит.
4. Что может быть объектом аудита (проверки)?
5. Почему проверки должны вести внутренние аудиторы, не несут непосредственной ответственности за проверяемые участки?
6. Для достижения каких целей планируются проверки систем менеджмента?
7. Перечислите основные этапы проверки системы менеджмента.
8. Расскажите о содержании и основных результатах менеджмента программы аудита.
9. Расскажите о содержании и основных результатах этапа реализации программы аудита.
10. Расскажите о содержании и основных результатах этапа проведения проверки.
11. Расскажите о содержании сопроводительных действий после проверки.
12. Как вы думаете, почему аудитор часто воспринимается как жандарм?
13. Почему работу аудитора можно рассматривать как бесплатную консультацию?
14. Какие квалификационные требования предъявляются к аудиторам?
15. Какими общими знаниями и умениями должны обладать аудиторы?
16. Расскажите о специфических знаниях и умениях аудиторов системы менеджмента качества.
17. Какими специфическими знаниями и умениями должны обладать аудиторы систем экологического менеджмента.
18. Каковы общие требования к образованию, опыту работы и подготовке аудиторов.
19. Какие требования предъявляются к знаниям и умениям руководителей аудиторских групп?
20. Перечислите принципы аудита.
21. Какие главные требования предъявляются к способностям аудиторов?
22. Как аудитор должен общаться с проверяемым?
23. Как аудитор должен проводить опрос (интервью) проверяемого?
24. Расскажите о «шести друзьях аудитора».
25. Какие слова часто называют «седьмым другом аудитора»?
26. Что предполагает «проведение наблюдений» в ходе проверки?
27. Что такое напористость?
28. Должен ли аудитор обладать напористостью?
29. Является ли напористость хорошим качеством аудитора?
30. Почему аудитор должен уметь хорошо писать?
31. Какие главные опасности подстерегают аудиторов при описании несоответствий?
32. Перечислите основные страхи и заботы аудиторов.
33. Через какие шесть этапов проходят сотрудники организации, приступившей к подготовке системы менеджмента к сертификации?
34. Каким приемом пользуются аудиторы при беседе с проверяемым, отвечающим на прямые вопросы, но не желающим выдавать дополнительную информацию?
35. Поясните особенности внутреннего аудита системы менеджмента.
36. Какие задачи позволяет решать внутренний аудит системы менеджмента?
37. Поясните достоинства внутреннего аудита по сравнению с внешним аудитом.
38. Поясните недостатки внутреннего аудита по сравнению с внешним аудитом.
39. Расскажите о семи организационных принципах внутреннего аудита системы менеджмента.
40. Расскажите о типовой процедуре внутреннего аудита системы менеджмента.
41. Расскажите о рекомендациях аудиторам по организации и технике беседы при опросе проверяемых.
42. Какие основные типы вопросов могут быть использованы в практике внутреннего аудита?
43. Какие два типа вопросов являются предпочтительными при проведении внутреннего аудита?
44. Какие четыре типа вопросов не рекомендуются при проведении внутреннего аудита?
45. Какой тип вопроса является недопустимым при проведении как внешнего, так и внутреннего аудита?

46. Должен ли аудитор, по завершении беседы с проверяемым, подытожить результаты проверки?
47. Перечислите наиболее интересные для вас новые инструменты управления качеством, предназначенных для работы с вербальной информацией.
48. Для каких целей используют «мозговую атаку»?
49. Каков порядок проведения мозговой атаки?
50. Чем мозговой штурм и осада отличаются от мозговой атаки?
51. Поясните примерный порядок построения диаграммы сродства.
52. Приведите пример диаграммы сродства.
53. Поясните принцип построения диаграммы связей.
54. Расскажите о назначении и областях применения древовидной диаграммы.
55. Приведите примерный порядок построения древовидной диаграммы.
56. Приведите пример древовидной диаграммы.
57. Расскажите о назначении, областях применения и целях построения матричных диаграмм.
58. Приведите пример простейшей матричной диаграммы.
59. Поясните смысл символов, используемых на матричных диаграммах для изображения степени (силы) тесноты связей между факторами (причинами и их проявлениями).
60. Приведите примеры L – карты, T-карты, X-карты и поясните смысл таких названий матричных диаграмм.
61. Поясните назначение и область применения стрелочной диаграммы.
62. Приведите пример стрелочной диаграммы в виде диаграммы Ганта.
63. Приведите пример стрелочной диаграммы в виде сетевого графа.
64. Поясните назначение и область применения поточной диаграммы.
65. Поясните особенности использования поточной диаграммы при проектировании нового процесса.
66. Расскажите об особенностях «диаграммы процесса осуществления программы» по сравнению с поточной диаграммой.
67. В каких двух случаях наиболее эффективно может быть использована PDPC-диаграмма?
68. Расскажите о назначении матрицы приоритетов.
69. Для достижения каких целей используется FMEA-методология?
70. Ответы на какие вопросы стараются получить с помощью FMEA-методологии?
71. На каких принципах основана FMEA-методология?
72. За решение каких вопросов ответственен руководитель FMEA-команды?
73. Расскажите о целях, задачах и сущности основных этапов работы FMEA-команды:
 - 1) подготовка к работе FMEA-команды;
 - 2) основная работа FMEA-команды;
 - 3) действия после завершения работы FMEA-команды.
74. Какие квалиметрические шкалы применяют при оценке
 - 1) значимость потенциального отказа (S);
 - 2) вероятность возникновения дефекта (O);
 - 3) вероятность обнаружения дефекта (D)?
75. Поясните содержание основных этапов процесса градуировки электронных весов, для которого был рассмотрен пример работы FMEA-команды.
76. Какие возможные формы отказов были выявлены FMEA-командой для процесса градуировки электронных весов?
77. Какими соображениями должны руководствоваться члены FMEA-команды при назначении числовых значений факторов S, O, D, перечисленных выше?
78. Каким образом разрабатываются рекомендации для предотвращения тяжелых и нежелательных последствий возможных отказов?
79. Чем FMECA-методология отличается от FMEA-методологии?
80. Поясните различие понятий «форма отказа» и «механизм отказа».
81. Расскажите о вашем варианте ответа на задание.
82. Для решения каких задач предназначена QFD-методология?

83. Почему таблицу-матрицу, получающуюся при осуществлении QFD-методологии, часто называют «Домом качества»?
84. Каковы цели применения QFD-методологии?
85. Обязательно ли создавать межфункциональную команду для осуществления усовершенствования с применением QFD-методологии?
86. Расскажите о примерном порядке применения QFD-методологии при построении первого «Дома качества».
87. Как был выполнен первый этап определения ожиданий потребителей в этом примере применения QFD-методологии?
88. Какие комнаты входят в состав «Дома качества».
89. Каким образом вычисляют показатели «степень улучшения» и «весомость» в рамках определения целей проекта?
90. Каким образом могут быть определены технические характеристики продукции на этапе их подробного описания и в какую субтаблицу «Дома качества» они вносятся?
91. Расскажите о целях, задачах и сущности этапа заполнения матрицы связей.
92. Что означает наличие незаполненной строки в матрице связей?
93. На что указывает пустая колонка в матрице связей?
94. Каким образом вычисляют цифровые оценки значимостей взаимосвязей каждой технической характеристики с ожиданиями потребителей?
95. Как вы думаете, зачем нужно определять силу взаимосвязи между техническими характеристиками и отображать их в треугольной матрице связей?
96. Как вы думаете, зачем в субтаблице должны быть проставлены единицы измерения для каждой технической характеристики продукции?
97. Каким образом определяют (задают) целевые значения технических характеристик продукции?

Кейсы

Кейс № 1

Описание ситуации. После возвращения из магазина, перекладывая покупки в холодильник, Вы обнаружили банки с йогуртом с просроченной датой реализации.

Задание. Заполните форму регистрации несоответствий, ссылаясь на требования ГОСТ Р ИСО 9001 или на требования документа СМК организации. Напишите план корректирующих действий и план выполнения мероприятий сложившейся ситуации.

При первой же попытке осуществить классификацию выявленного свидетельства несоответствия возникают следующие предположения о том, в ходе каких процессов, возможно, появилось это несоответствие, например:

- можно предположить, что не выполнены требования четвертого раздела «Система менеджмента качества» стандарта ГОСТ Р ИСО 9001, например, отсутствуют рабочие инструкции, определяющие порядок действий персонала с целью предотвращения продажи несоответствующей продукции;
- возможно, что это несоответствие возникло из-за того, что не работают процессы пятого раздела «Ответственность руководства» стандарта, например, руководство не установило политику и цели в области качества, не определило задачи и распределение ответственности персонала за управление процессами в магазине;
- возможно, не работают процессы шестого раздела «Менеджмент ресурсов», в частности, может быть, персонал не был обучен и поэтому не выполняет свои обязанности, что сделало возможным продажу йогурта с просроченной датой реализации;
- можно предположить, что не функционируют процессы седьмого раздела «Процессы жизненного цикла продукции», в частности, возможно:
 - были закуплены йогурты с просроченной датой;
 - или эти йогурты "залежались" в глубине полки-прилавка и вовремя не были проданы;
- возможно, что это несоответствие возникло из-за отказа процессов восьмого раздела «Измерения, анализ и улучшение», в частности, из-за невыполнения требований к процессу 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» работниками магазина не в полном объеме осу-

ществляют работу по контролю и своевременному изъятию продуктов с завершающимся сроком реализации.

Исходя из изложенного выше понятно, что имеется большое количество вариантов классификации выявленного свидетельства несоответствия. Однако в форме регистрации несоответствий обычно должен быть указан только один элемент-процесс ГОСТ Р ИСО 9001 или один конкретный пункт внутреннего документа СМК организации. В связи с этим до слушателей доводится следующая рекомендация:

а) если несоответствие могло возникнуть в ходе нескольких процессов СМК, то список этих процессов следует расположить в соответствии с этапами петли (спирали) качества, например, в рассматриваемом случае этот список может быть представлен в виде:

- планирование процессов жизненного цикла продукции (7.1);
- процесс закупок (7.4.1) и верификация закупленной продукции (7.4.3);
- управление производством и обслуживанием (7.5.1); - идентификация и прослеживаемость (7.5.3);
- сохранение соответствия продукции (7.5.5);
- внутренние аудиты (проверки) (8.2.2);
- мониторинг и измерение процессов (8.2.3);
- мониторинг и измерение продукции (8.2.4);
- управление несоответствующей продукцией (8.3);

б) при классификации имеющегося несоответствия следует связать с последним по петле качества процессом, занимающим нижнюю позицию в этом списке. В частности, в рассматриваемом случае факт продажи йогуртов с просроченной датой реализации должен быть классифицирован как несоответствие требованию пункта 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» ГОСТ Р ИСО 9001

Примечание.

При проведении реальных проверок обычно достаточно в соответствующей графе формы регистрации несоответствия вписать ссылку на конкретный пункт ГОСТ Р ИСО 9001 и/или на раздел внутреннего документа СМК организации, например, так, как это показано в приведенном ниже примере заполнения такой формы. Однако при проведении практических занятий перед слушателями ставится задача не только назвать пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001, но и указать конкретные слова (например, п. 7.5.2 ГОСТ Р ИСО 9001, второй абзац, подпункт б) п. 8.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001, второй абзац, последнее предложение), сформулированные в этом пункте, по которым в рассматриваемой ситуации имеется несоответствие.

В частности, правильным ответом при классификации несоответствия, имеющегося в ситуации № 1, будет такой. В ситуации № 1 имеется несоответствие по первому предложению первого абзаца пункта 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001, а именно: невыполнено требование, записанное в этом предложении «Организация должна обеспечивать, чтобы продукция, которая не соответствует требованиям, была идентифицирована и управлялась с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки».

Если руководство магазина при оценке и анализе реально сложившейся ситуации установит, что причиной рассматриваемого несоответствия является невыполнение требований процессов:

7.4.1 Процесс закупок (была закуплена слишком большая партия йогуртов);

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции (из-за занятости продавца вовремя не были проконтролированы имеющиеся на прилавке продукты);

8.3 Управление несоответствующей продукцией (йогурты с просроченной датой реализации не были вовремя идентифицированы и изъяты с прилавка), то по каждому из этих процессов должны быть намечены конкретные корректирующие действия, приведенные ниже;

Примечание: напоминаем еще раз, что аудитор не обязан «докапываться» до истинных причин выявленного свидетельства несоответствия, ему достаточно указать симптом (проявление, следствие) этого несоответствия, а находить причины и намечать корректирующие действия является обязанностью руководства проверяемого подразделения (организации).

В рассматриваемом случае могут быть запланированы следующие корректирующие действия.

1) Заместителю директора магазина осуществлять более частые закупки меньших по объему партий йогуртов.

2) Заведующему продовольственным отделом провести дополнительный инструктаж работников торгового зала о порядке и периодичности контроля (проверки) имеющихся на прилавке продуктов с немедленной идентификацией и изъятием несоответствующей продукции.

Наряду с выполнением корректирующих действий в большинстве случаев требуется осуществление так называемой коррекции. Для рассматриваемой ситуации коррекция может состоять в том, что работники торгового зала выполняют дополнительную (внеплановую) проверку имеющихся на прилавке продуктов, в том числе и йогуртов, с целью обнаружить и изъять с прилавков несоответствующую продукцию.

Примечание:

1) напомним, что корректирующие действия направлены на процессы, осуществляемые в подразделении (организации), а коррекция обычно направлена на дефектную продукцию и может осуществляться в виде переделки или снижения градации;

2) при правильной организации работы в торговом зале, предупреждающие действия могут состоять в обнаружении и изъятии продуктов (за 1 – 2 дня до истечения срока их реализации), снижении градации и размещении их на специальном прилавке для продажи по сниженной цене.

Для рассматриваемой ситуации описание несоответствия, запланированные корректирующие действия и последующая оценка их результативности должны быть внесены в форму регистрации несоответствия так, как это показано в приведенном ниже примере.

Кейс №2

Описание ситуации. «На участке консервации и упаковки аудитор обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утвержденные техническим отделом, датированные 5 марта, в то время как заключенный 10 марта контракт установил новые требования к упаковке продукции».

Задание. Заполните форму регистрации несоответствий, ссылаясь на требования ГОСТ Р ИСО 9001 или на требования документа СМК организации. Напишите план корректирующих действий и план выполнения мероприятий по коррекции сложившейся ситуации.

При рассмотрении подобных ситуаций обучаемые в большинстве случаев быстро находят решение, кажущееся им правильным. Это неверное решение обычно формулируется в виде предложения внести в форму регистрации несоответствий следующую правильную формулировку несоответствия: «На участке консервации и упаковки используются устаревшие документированные требования к упаковке продукции», однако с неправильной классификацией этого несоответствия как «невыполнения требования подпункта г) второго абзаца п. 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001».

При рассмотрении этой и аналогичных ситуаций необходимо обратить внимание слушателей на то, что нельзя подпункт г) вырывать из текста второго абзаца п. 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001, в котором записано следующее: «4.2.3 Для определения необходимых средств управления должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая:

- а) проверку документов на адекватность до их выпуска;
- б) анализ и актуализацию по мере необходимости и переутверждение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- г) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- д) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;

ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей».

При внимательном чтении текста второго абзаца п. 4.2.3 становится очевидным, что предлагаемая слушателями классификация этого несоответствия по подпункту г) второго абзаца п.

4.2.3 была бы правильной, если бы в документированной процедуре отсутствовали требования подпункта г), текст которого приведен выше.

Принимая во внимание изложенную выше в п. 2.2.2 данной статьи договоренность о проведении практических занятий, обсуждаемую ситуацию следует рассматривать исходя из «презумпции невиновности проверяемой организации». При правильном ответе на задание по ситуации № 2 имеющееся несоответствие должно быть сформулировано в форме для регистрации несоответствий в ви-

де: «На участке консервации и упаковки используются устаревшие документированные требования к упаковке продукции», так, как это обычно и предлагается слушателями, однако это несоответствие должно быть классифицировано как невыполнение требований документированной процедуры указания ее конкретного раздела, пункта и подпункта.

Намеченные корректирующие действия (в зависимости от причин, установленных при анализе обсуждаемого несоответствия) могут предусматривать, например, повторное обучение работников технического отдела, вовремя не обеспечивших замену старого документа новым, или аналогичное обучение работников участка консервации и упаковки, если именно они допустили ошибку в работе. Коррекция в данном случае может быть выполнена путем немедленного изъятия старых требований к упаковке и их замене на новый (актуальный, утвержденный) документ.

Кейс №3

Необходимо рассмотреть и классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов), по приведенным ниже ситуациям:

1. Инструкция по ТБ (ОТ), закрепленная на прессе, предусматривает включение прессы двумя кнопками «пуск» одновременно двумя руками. Рабочий фактически включает пресс одной рукой, предварительно установив проволочную перемычку на вторую кнопку «пуск».

2. На складе готовой продукции отсутствует политика в области качества; кладовщица Петрова И. Н. не ответила на вопросы, касающиеся ее роли в выполнении политики в области качества. Зав. складом пояснила, что Петрова И.Н. болела в тот день, когда проводили занятия по ПвОК и СМК.

3. В БУК эксперту не представили утвержденный план качества на новый подвид продукции, выпуск которой вели в течение последней недели. Пояснили, что план качества разработан, но находится на утверждении.

4. При контроле параметров и управлении процессом использовалась компьютерная автоматизированная система. При проверке аудитор выяснил, что применяемое программное средство не было аттестовано и отсутствовали данные о проведении испытаний системы в производственных условиях.

5. На участке погрузочно-разгрузочных работ эксперт обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утвержденные техническим отделом, датированные 15 ноября, в то время как заключенный 20 ноября контракт установил новые требования к упаковке продукции.

6. При проведении проверки эксперт обнаружил, что на стадии первичной проверки правильности заполнения сопроводительной документации, объема и номенклатуры исходных материалов, контролер входного контроля использовал приемочную ведомость (ограничительный перечень), которая содержала информацию по возможности замены материалов аналогами, не актуализированную техническим отделом (устаревшую).

7. Анализ организационной структуры предприятия показал, что в цехе №7 контроль качества продукции осуществляют контролеры, подчиненные начальнику этого цеха.

8. При проверке организационной структуры предприятия эксперт обнаружил, что представителем руководства является мастер одного из цехов. Дополнительной должностной инструкции эксперту представлено не было.

9. На складе готовой продукции хранятся в одном месте как комплекты готовых изделий по специальным заказам потребителя, так и комплекты, предназначенные для обычной реализации. Причем в комплектах используются аналогичные комплектующие, но с доработкой, не видимой при визуальном осмотре. На складе эксперту представили данные о наличии готовых из-

делий без идентификационных номеров комплектов, изготовленных по обычным заказам и по спецзаказам.

10. При проверке метрологического отдела аудитор не обнаружил требований к погрузочно-разгрузочным работам и транспортировке измерительного оборудования при поверке сторонней организацией.

11. В производственном цеху при выполнении специального процесса сварки производил рабочий данного цеха, ранее аттестованный для работ меньшего класса сложности.

12. В отделе переподготовки кадров эксперту представили две программы обучения инженерно-технического персонала по вопросам техники безопасности (охраны труда) с одинаковой тематикой, но разного содержания и с различными сроками согласования и утверждения.

13. Проверка экспертом отдела сбыта обнаружила рекламации по срокам отгрузки продукции. При выяснении причин установлено, что не были вовремя закуплены материалы из-за того, что запланированных средств не хватило на оплату материалов в конце года.

14. В службе качества эксперт ознакомился с рекламацией на качество микросхем, которые доставлялись потребителю партией менее 10 штук россыпью в картонной коробке, при обязательных требованиях к герметичности упаковки.

15. При производственном контроле работник цеха сортировал соответствующую и несоответствующую продукцию в две одинаковые корзины, предоставленные ему грузчиком цеха.

16. При проверке отдела закупок эксперт в разговоре установил, что, из-за затрудностей снабжения, работники отдела проводили закупки частных лиц материалов, на которых указаны название и марка известной фирмы. Документы и записи, подтверждающие происхождение материалов и их качество, отсутствовали.

17. При изучении результатов промежуточного контроля эксперт обнаружил, что причиной появления несоответствующей продукции на 4 точках контроля является неисправный манометр, установленный в начале производственного участка.

18. При проведении окончательных испытаний по словам контролера были проведены все виды испытаний, но эксперт не нашел подтверждения проведения визуального контроля, установленного требованиями договора.

19. Представленные эксперту в отделе маркетинга протоколы разногласия имели дату утверждения требований к продукции более позднюю, чем дата подписания самого договора, однако, измененные требования не прошли согласования, предусмотренного документированной методикой анализа договоров.

20. Проверка экспертом сборочного цеха показала, что на участке №3 мастер своим распоряжением разрешил использование деталей, отбракованных контролером ОТК инструментального цеха. Эти детали были признаны годными после доработки, выполненной силами сборочного цеха, но не прошли повторную проверку в ОТК.

21. В процессе проверки метрологической службы эксперт обнаружил, что в плане калибровки приборов находилось измерительное средство, подлежащее государственной поверке.

22. В отделе ремонта продукции, поступившей от потребителя, аудитор обнаружил, что работы по анализу причин брака не проводятся. Процедура (методика) анализа изделий, поступающих в ремонт, отсутствует.

23. При проверке эксперт обнаружил, что на этапе окончательного контроля продукции часть испытаний проводится сторонней организацией. По запросу эксперта аттестат аккредитации этой лаборатории представлен не был.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В соответствии с картой компетенции для проведения процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Аудит систем менеджмента качества».

Приводятся виды текущего контроля и критерии оценивания учебной деятельности по каждому ее виду по семестрам, согласно которым происходит начисление соответствующих баллов.

Лекции оцениваются по посещаемости, активности, умению выделить главную мысль.

Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, активности работы в аудитории, правильности выполнения заданий, уровня подготовки к занятиям.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Критерии оценки экзамена в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на экзамене по курсу используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов полученной на экзамене.

Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на экзамене по учебной дисциплине

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	86-100 % правильных ответов
Хорошо	71-85 %
Удовлетворительно	51- 70%
Неудовлетворительно	Менее 51 %

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие:

1. Ответы имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, оценивается в 5 баллов (отлично);
2. Более 71 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – 4 балла (хорошо);
3. Не менее 51 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом) Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – 3 балла (удовлетворительно);
4. Менее 51 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена в устной форме:

Оценка «отлично» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказа-

тельно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен. Ответы на дополнительные вопросы логичны, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.

Критерии оценки деловой (ролевой) игры: оценка «отлично» выставляется студенту, если он: продемонстрировал уверенные знания по аудиту отражения информации по операциям с кредиторами в бухгалтерской отчетности; использовал дополнительные литературные источники, нормативные документы по бухгалтерскому учету и Интернет ресурсы (не менее 3-х); показал умение логически и последовательно аргументировать свою точку зрения (не менее 2-х аргументов); проявил высокую активность в обсуждении (не менее 2-х вопросов); оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: продемонстрировал знания по аудиту отражения информации по операциям с кредиторами в бухгалтерской отчетности; использовал литературные источники (не менее 2-х); показал умение аргументировать свою точку зрения (не менее 1-го аргумента); проявил активность в обсуждении вопросов; оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: продемонстрировал знания по аудиту отражения информации по операциям с кредиторами в бухгалтерской отчетности; показал умение аргументировать свою точку зрения.

Критерии оценки лекции с запланированными ошибками (лекция-провокация), интерактивной лекции "Ученик в роли учителя": оценка «отлично» выставляется студенту, если он: продемонстрировал способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, знания в аудите тех или иных объектов; имеет представления об объекте аудита.

Критерии оценки при решении задач: оценка «отлично» выставляется студенту, если он, решил задачу верно, пришел к верному знаменателю, показал умение логически и последовательно аргументировать решение задачи во взаимосвязи с практической действительностью. Оценка хорошо ставится в том случае если задача решена верно, но с незначительными погрешностями, неточностями. Оценка удовлетворительно ставится если соблюдена общая последовательность выполнения задания, но сделаны существенные ошибки в расчетах. Оценка неудовлетворительно ставится если задача не выполнена.

Критерии оценки текущих тестов: если студент выполняет правильно до 51% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»; если студент выполняет правильно 51-70% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»; если студент выполняет правильно 71-85 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хо-

рошо»; если студент выполняет правильно 86-100% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

Критерии оценки Доклад, сообщение - Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы «Отлично». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

«Хорошо». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

«Удовлетворительно». Выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

«Неудовлетворительно». Выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

Критерии оценки собеседования. Собеседование - Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

«отлично» - ставится студенту, который полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности; «хорошо» - ставится студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, но допускает в ответе некоторые неточности; «удовлетворительно» - ставится студенту, если неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, недостаточно правильно формулировки базовых понятий; «неудовлетворительно» - ставится студенту, который не раскрыл основное содержание учебного материала, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины.

Критерии оценки контрольных работ студентов заочного обучения:

«Зачтено» ставится если контрольная работа выполнена в срок, не требует дополнительного времени на завершение; контрольная работа выполнена полностью: решены все задачи, даны ответы на все вопросы, имеющиеся в контрольной работе; без дополнительных пояснений используются знания, полученные при изучении дисциплин; даны ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; контрольная работа аккуратно оформлена, соблюдены требования ГОСТов;

«Незачтено» ставится если контрольная работа не выполнена в установленный срок, продемонстрировано полное безразличие к работе, требуется постоянная консультация для выполнения задания; в контрольной работе присутствует большое число ошибок; не полностью или с ошибками решены задачи, даны неполные или неправильные ответы на поставленные вопросы; отсутствуют ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; контрольная работа выполнена с нарушениями требований ГОСТов; контрольная работа выполнена по неправильно выбранному варианту.