

Quality Auditor

Oppgaver til skriftlig og muntlig eksamen, struktur og eksempler

1. Hensikt

Denne offentlige veiledning med tilhørende kommentarer og oppgaveeksempler er beregnet til offentliggjørelse for kandidatene ved oppslag eller lignende.

Hensikten med veiledningen er at kandidatene på forhånd kan gjøre seg kjent med oppgavesettets oppbygning og typer oppgaver som vil kunne forekomme.

Med bare ett eksempel av hver oppgavetype kan disse ikke beskrive fullt ut dybde og bredde av det pensum som det skal eksamineres i.

2. Veiledning, skriftlig eksamen

Et komplett oppgavesett er på 8 sider, og består av en forside som kort angir:

- Reglene for gjennomføring av eksamen
- Opplysninger om oppgavesettets oppbygning og oppgavenes form
- Opplysninger om poenggiving for de enkelte oppgaver og oppgavedeler
- Hvor mange poeng som kreves for å bestå eksamen
- Hvor mange minutter (andel av 1,5 timer) som antas å medgå for en deloppgave. Vær imidlertid oppmerksom på at tidsforbruk for den enkelte kandidat kan variere sterkt fra disse angivelser.

Hver oppgave skal besvares på den plass som er avsatt til dette etter oppgaveteksten i oppgaveheftet med mindre annet er angitt i oppgaveteksten.

Noen steder er det felter hvor kandidaten ikke skal skrive noe. Disse er angitt med vannmerke "Ikke skriv her".

Hele oppgavesettet med besvarelser, skal leveres til tilsynsleder, senest når eksamenstiden er utløpt.

Alle kladdemark, beskrevet eller ikke beskrevet, skal leveres til tilsynsleder sammen med oppgavesettet. **Det som måtte være skrevet på kladdemarkene vil ikke bli tatt hensyn til ved bedømmelsen.**

Eventuelle bemerkninger, utført av kandidaten på forsiden av heftet, vil ikke inngå i bedømmelsen av oppgavesettets besvarelse. Ark med eksamensspørsmål må ikke fjernes fra eksamenssalen, og vil medføre ikke bestått hvis det skjer.

Kommentarer til sensor kan skrives på skjemaet for evaluering av eksamen (utføres etter eksamen). Kandidatens navn skal ikke påføres oppgaveheftet, heftet er påført eksamensnummer.

De kunngjorte eksamensregler fra QMCe skal følges.

Oppgaven bedømmes som "Bestått" eller "Ikke bestått".

3. Veiledning, muntlig eksamen

Muntlig eksamen gjennomføres ved at kandidaten trekker en oppgave (loddrekning). Oppgaven består av en situasjonsbeskrivelse (scenario) og en veiledning til presentasjonen.

Kandidaten får tid til å lese igjennom oppgaven og spørres deretter om oppgaven er forstått. Kandidaten får ialt 30 minutter etter at oppgaven ble mottatt til å forberede seg på muntlig eksamen. Kandidaten kan benytte overhead projektor dersom det er ønsket. Tillatte hjelpemidler er NS-EN ISO 9000 serien og NS-EN ISO 19011:2002.

Når eksamen begynner, vises kandidaten inn i eksamensrommet. Kandidaten presenterer sin løsning på oppgaven til eksaminator i løpet av 10 minutter. Eksamenen vil bli video-filmet slik at eventuelt andre sensorer siden kan gjøre ny vurdering. Kandidaten har gitt tillatelse til videofilming på søknadsskjemaet om sertifisering. Filmen vil bare bli benyttet til sensorers bedømming av besvarelsen.

Når eksamen er ferdig, legger kandidaten igjen alle dokumenter og notater om eksamen i eksamensrommet. Informasjon om eksamen må ikke fjernes fra eksamensrommet.

De kunngjorte eksamensregler fra QMCe skal følges.

Oppgaven bedømmes som "Bestått" eller "Ikke bestått".

4. Bedømming

Både skriftlig og muntlig eksamen må bestås for at kandidaten skal få bedømmingen "Bestått". Det gis ikke gradering til kandidaten utenom "Bestått" eller "Ikke bestått".

Eksempel på oppgavesett, skriftlig eksamen:

Side 1:

Introduksjon

Eksamen skal besvares i de utleverte heftene - i alt 8 sider. Hver side inneholder oppgavene og plass til besvarelsen. Kandidaten må skrive tydelig med kulepenn eller blyant. Uleselig tekst teller ikke. Kladdepapir kan fås hos tilsynsleder, men alt papir leveres inn ved innlevering av oppgaven, også ubenyttet papir. Besvarelse som er skrevet på andre ark enn oppgaveheftet, vil ikke bli tatt hensyn til ved bedømmingen. Ark med eksamensspørsmål må ikke fjernes fra eksamenssalen og vil medføre ikke bestått hvis det skjer. De kunngjorte eksamensregler fra QMCe skal følges.

Tillatte hjelpemidler under eksamen: NS-EN ISO 9000 serien og NS-EN ISO 19011:2002.

Eksamensoppbygging

Skriftlig eksamen er delt i 2 oppgaver og totalt har kandidaten 1,5 timer til å besvare alt. Oppgave 1 er beregnet til ca 30 minutter, del 2 til ca en time. Totalt kan det oppnås 100 poeng og det kreves 70 poeng for å bestå eksamen.

Oppgave 1 antatt tid ca 30 min.	Oppgave 1 er en "multipel choice" (alternative valg) oppgave med 20 spørsmål, hver med 3 eller 4 svarmuligheter. Sett ring rundt bokstaven for det alternativ som virker mest riktig . Et riktig svar gir 2 poeng. Hvis kandidaten markerer mer enn ett svar på et spørsmål, vil det medføre 0 poeng for spørsmålet. Det ses bort fra eventuell annen tekst ved bedømmelsen. Maksimalt kan det oppnås 40 poeng.
Oppgave 2 antatt tid ca 1 time	Oppgave 2 er en analytisk del. I innledningen til oppgaven er det en beskrivelse som kandidaten skal analysere. Analysen skal vurdere om det foreligger avvik eller ikke og svaret skal begrunnes på den plassen som er avsatt. Avvik skal begrunnes i forhold til kravene i NS-EN ISO 9001:2008 og evt. ved brudd på egne krav og dokumenteres på rapportskjema. Angir kandidaten i sin besvarelse supplerende forutsetninger som endrer oppgavens problemstilling eller vanskelighetsgrad, vil poengsetting for oppgavens besvarelse bli tilsvarende redusert. Maksimalt kan det oppnås 60 poeng.

OFFENTLIG VEILEDNING, QUALITY AUDITOR

Dato: 03.12.2009

Oppgaver til skriftlig og muntlig eksamen – Struktur og eksempler

Side 4 av 6

Oppgave 1: Multiple Choice (Alternative valg)

Det gis 2 poeng pr. oppgave for riktig svar, og 0 for feil svar. Maks. poengsum er 40.

Sett ring rundt en av bokstavene under hvert spørsmål for det alternativ som virker **mest riktig** (gir mest korrekt informasjon). (Antatt tid: 30 min.)

1. NS-EN ISO 9001:2008 krever at det skal være en dokumentert prosedyre for:	
A	Behandling av produkter med avvik og ledelsens gjennomgåelse
B	Behandling av produkter med avvik og analyse av data
C	Forebyggende tiltak

Oppgave 2: Analytisk del

Totalt kan det oppnås 60 poeng for oppgave 2 (Antatt tid 1 time)

Felles innledning til oppgave 2

Som revisor skal du analysere og vurdere den følgende **Beskrivelse** (situasjon / saksgang) i forhold til kravene i NS-EN ISO 9001:2008 og evt. brudd på egne krav. Du skal deretter dokumentere dine konklusjoner i **avviksrapport** som følger beskrivelsen. Alle felter skal utfylles med relevant informasjon. I feltet referansedokumenter skal som minimum angis de relevante punkter i NS-EN ISO 9001:2008 eller andre krav som ikke er innfridd.

Beskrivelse

Du er kundens representant og foretar en revisjon av leverandøren Nytt og Nyttig AS, heretter kalt NN. Bedriften skal innfri kravene i NS-EN ISO 9001:2008. Bedriften konstruerer og leverer diverse teknisk utstyr til maskiner som din bedrift er avhengig av fungerer optimalt hele tiden. I løpet av revisjonen gjør du følgende observasjoner:

- Driftslederen i NN demonstrerer (viser) selv den praktiske utførelse av en aktivitet, som er beskrevet i en skriftlig prosedyre. Revisor spør driftslederen om hvordan det sikres at det er den gjeldende utgave av prosedyren han bruker. Driftslederen svarer at kvalitetssjefen systematisk sender gjeldende utgave til ham og at han alltid straks river i stykker den gamle utgaven. Da revisor senere spør kvalitetssjefen hvordan han fordeler og "holder styring" på gjeldende revisjoner av de skriftlige prosedyrer, svarer han at alle dokumenter kun oppbevares i nyeste utgave på hans datamaskin slik at det alltid vil være den nyeste utgave som blir utskrevet og fordelt, samt at det er han selv som skriver ut nye dokumenter og sørger for kopiering og fordeling.
- I konstruksjonsavdelingen gjennomgås og verifiseres de ulike trinn i prosessen der nytt utstyr utvikles. Revisor har fått tilsendt en prosedyre for dette i forkant av revisjonen. Det står ingen ting om validering i denne prosedyren, og sjefen for avdelingen sier at dette ikke er nødvendig for den type utstyr som lages.
- På lageret for halvferdige produkter finner revisor flere hyller med papir og gamle utdaterte datamaskiner. Temperaturen på lageret synes også for høy i forhold til å kunne bevare produktene på en god måte. Revisor påpeker dette. Lagersjefen sier at det ikke betyr noe for kvaliteten på produktene.
- Produksjon av en ny komponent er nettopp igangsatt. Spesifikasjonene er gjengitt i en kontrakt som NN nylig har fått. Da revisor ber om å få se dokumentasjon på NN's gjennomgang av kravene i kontrakten kan dette ikke framvises. Avdelingslederen sier at de kjenner kunden så godt at alt går greit uten en byråkratisk gjennomgang.
- På sentralbordet var det en person som kjente til NN's kvalitetspolitikk. De andre kunne ikke huske å ha hørt om denne.
osv.

**Finn avvik eller ikke innen det fastsatte revisjonsomfanget
Begrunn vurderingene. Beskriv disse i egne rapporter (2-1 til 2-4)**

OFFENTLIG VEILEDNING, QUALITY AUDITOR
Oppgaver til skriftlig og muntlig eksamen – Struktur og eksempler

Dato: 03.12.2009

Side 5 av 6

Avviksrapport 1 til oppgave 2

Revisjonsomfang:	Rapport nr.: 2-1
Referansedokumenter (standarder, kvalitetshåndbøker el):	
Beskrivelse av avvik:	
Begrunnelse:	

OSV.

Eksempel på oppgave, muntlig eksamen:

Side 1:

Introduksjon

Muntlig eksamen gjennomføres ved at kandidaten trekker en oppgave (loddtrekning). Kandidaten får ialt 30 minutter etter at oppgaven ble mottatt til å forberede seg på muntlig eksamen. Kandidaten kan benytte overhead projektor dersom det er ønsket. Tillatte hjelpemidler er NS-EN ISO 9000 serien og NS-EN ISO 19011.

Når eksamen begynner, vises kandidaten inn i eksamensrommet. Kandidaten presenterer sin løsning på oppgaven til eksaminator i løpet av 10 minutter. Eksamenen vil bli video-filmet slik at eventuelt andre sensorer siden kan gjøre ny vurdering.

Når eksamen er ferdig, legger kandidaten alle dokumenter om eksamen igjen i eksamensrommet, informasjon om eksamen må ikke fjernes fra eksamensrommet. De kunngjorte eksamensregler fra QMCe skal følges.

Muntlig oppgave "Ledelse"**Scenario**

Du har gjennomført en revisjon hos en leverandør. Leverandøren skal innfri NS-EN ISO 9001:2008. Du skal nå forberede deg til avslutningsmøtet med bedriftens ledelse og de reviderte. Du har funnet to forhold som du mener er avvik.

Det ene avviket er at de ikke gjennomfører Ledelsens Gjennomgåelse i henhold til sin plan, den skulle vært gjennomført for 3 måneder siden og ny dato er ikke fastsatt. Dessuten bærer de tidligere rapportene fra ledelsens gjennomgåelse mye preg av saksbehandling og detaljer.

Det andre avviket angår kvalitetsmål. Det finnes et overordnet mål om mindre enn 3% vrak, men det er ikke brutt ned på avdelinger og ikke fulgt opp. Målet er over ett år gammelt.

Du forventer ikke at ledelsen er enig i dine synspunkter, de har vist lite forståelse for nytten av kvalitetssystemer.

Oppgave

Du skal presentere avvikene på en slik måte at ledelsen blir overbevist om at dette er nyttig for dem. Du skal i liten utstrekning benytte ISO 9001 som argument, men heller påpeke nytteverdi og oppnå deres aksept.