

# Kvalitetsrevisor og Revisjonsleder Kvalitet

Quality Auditor / Quality Lead 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

Vi bruker WISEflow- digital eksamen- og evalueringsplattform. Et komplett oppgavesett er strukturert i den digitale eksamensflyten, og består av en forside som kort angir:

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

Alle kladdemark, brukt eller ubrukt, skal leveres til eksamensvakt. Brukte kladdemark vil ikke bli tatt hensyn til ved bedømmelsen.

Kommentarer til sensor kan skrives på skjemaet for evaluering av eksamen, på siste side i eksamensflyten.

De kunngjorte eksamensregler fra Norsk Sertifisering AS skal følges.

Oppgaven bedømmes som «**Bestått**» eller «**Ikke bestått**».

### 3. Veiledning, muntlig eksamen

Muntlig eksamen gjennomføres ved at kandidaten får tildelt en oppgave i eksamensflyten (WISEflow). Oppgaven består av en oppgavetekst og (en veiledning) til presentasjonen.

IV.276	Offentlig veiledning kvalitetsrevisor, revisjonsleder	Utgave: 1.00	Opprettet: 07.04.2016	Skrevet av: fep	Gjelder fra: 20.11.2019	Godkjent av: fep	Sidenr: 1 av 6
--------	--	-----------------	--------------------------	--------------------	----------------------------	---------------------	-------------------

Kandidaten får 30 minutter etter at oppgaven ble mottatt til å forberede seg på muntlig eksamen. Kandidaten kan benytte overhead projektor med lysark dersom det er ønsket.

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 videofilmning 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 Norsk Sertifisering AS 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**”.

----- Se neste side: eksempel på oppgavesett -----

IV.276	Offentlig veiledning kvalitetsrevisor, revisjonsleder	Utgave: 1.00	Opprettet: 07.04.2016	Sidenr: 2 av 6
--------	--	-----------------	--------------------------	-------------------

## Eksempel på oppgavesett, skriftlig eksamen:

### Introduksjon

Eksamen skal besvares i WISEflow – digital eksamen- og evalueringsplattform. Du kan ta med deg til eksamen din egen PC, eller du kan låne en av våre PC-er. Etter at du har meldt deg på eksamen, vil du motta en lenke for å opprette bruker slik at du kan logge deg inn på WISEflow. På eksamensdagen, vil du få videre veiledning om stegene som følger i eksamensflyten. Det vil være mulig å få bruke kladdepapir, men alt papir leveres inn ved eksamensslutt, også ubenyttet papir. De kunnngjorte eksamensregler fra Norsk Sertifisering skal følges.

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

### Eksamensoppbygging

Skriftlig eksamen består av 2 deler og totalt har kandidaten 1,5 timer til å besvare alt. Del 1 er beregnet til ca. 30 minutter, del 2 til ca. 1 time. Totalt kan det oppnås 100 poeng og det kreves 70 poeng for å bestå eksamen.

<b>Del 1</b> <b>antatt tid ca.</b> <b>30 min.</b>	Del 1 består av alternative valg oppgaver, totalt 20 spørsmål, hvert spørsmål med 4 svarmuligheter. Trykk og marker alternativet som virker <b>mest riktig</b> . Et riktig svar gir 2 poeng. Det er ikke mulig å velge flere svar. Maksimalt kan det oppnås 40 poeng.
<b>Del 2</b> <b>antatt tid ca.</b> <b>1 time</b>	<p>Del 2 er en analytisk del. Teksten er en scenariobeskrivelse med observasjoner som skal klassifiseres som avvik / ikke avvik. Bare avvik skal rapporteres på den avsatte plassen (tekstfelt, maks.150 ord). Avvik skal begrunnes med brudd på krav i NS-EN ISO 9001, brudd på egne krav eller andre krav. Angir kandidaten i sin besvarelse <b>supplerende forutsetninger</b> som endrer oppgavens problemstilling eller vanskelighetsgrad, vil poengsetting for oppgavens besvarelse bli tilsvarende redusert. Maksimalt kan det oppnås 60 poeng.</p> <p><b>Vær oppmerksom på følgende:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Det er observasjonene fra <b>a)</b> og utover i oppgavesettet, som skal være gjenstand for vurdering om det er avvik eller ikke. Den innledende teksten i del 2 er kun ment som informasjon om organisasjonen, og denne informasjonen skal ikke tas med inn i avviksrapportene.</li> <li>2. Hver observasjon skal behandles for seg, og blanding av flere observasjoner i ett avvik er ikke riktig i denne sammenheng.</li> <li>3. Være nøye med referansene (til krav), gjør de så spesifikke som mulig slik at de reviderte forstår hvilket krav som ikke er innfridd. Å angi mange ulike referanser til et avvik skaper forvirring, og det er ikke slik her at «jo flere jo bedre»!</li> </ol>

IV.276	Offentlig veiledning kvalitetsrevisor, revisjonsleder	Utgave: 1.00	Opprettet: 07.04.2016	Sidenr: 3 av 6
--------	--	-----------------	--------------------------	-------------------

## Del 1: Multiple Choice (Alternative valg)

Det gis 2 poeng pr. oppgave for riktig svar, og 0 poeng for feil svar. Maks. poengsum er 40. Trykk og marker alternativet som virker mest riktig (gir mest korrekt informasjon). Det er ikke mulig å velge flere svar. (Antatt tid: 30 min.)

<b>I ISO 9001:2015 er organisasjonens kontekst</b>	
<b>A</b>	Alle eksterne parter som påvirker organisasjonen
<b>B</b>	Interne og eksterne aktører og tilstander som påvirker organisasjonen
<b>C</b>	Interne og eksterne aktører og tilstander som påvirker organisasjonen negativt
<b>D</b>	Interne aktører i organisasjonen

## Del 2: Analytisk del

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

### **Felles innledning til del 2**

Som revisor skal du analysere og vurdere følgende observasjoner i forhold til kravene i NS-EN ISO 9001 og evt. brudd på egne krav eller andre krav. Du skal deretter dokumentere dine konklusjoner i avvikrapporter som følger beskrivelsen. Bare avvik skal rapporteres. Du må angi i din besvarelse følgende 4 punkter:

1. Revisjonsomfang
2. Kriterier (skal angis hvilket krav som ikke er innfridd, slik som relevante punkter i NS-EN ISO 9001 eller andre krav)
3. Beskrivelse av avvik
4. Begrunnelse

### **Beskrivelse (eksempel)**

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. 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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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

IV.276	Offentlig veiledning kvalitetsrevisor, revisjonsleder	Utgave: 1.00	Opprettet: 07.04.2016	Sidenr: 4 av 6
--------	--	-----------------	--------------------------	-------------------

- på en god måte. Revisor påpeker dette. Lagersjefen sier at det ikke betyr noe for kvaliteten på produktene.
- d) 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.
  - e) På sentralbordet var det en person som kjente til NN's kvalitetspolitikk. De andre kunne ikke huske å ha hørt om denne.  
osv.

### Oppgave:

Finn avvik /ikke avvik innen det fastsatte revisjonsomfanget.

Beskriv avvikene i egne revisjonsrapporter (2.1 til 2.4) hvor du også skal begrunne vurderingene. Identifiser avvikene ved å bruke bokstavkoden (a., b., etc.). Hvis du finner flere enn fire avvik, beskriv da de viktigste.

#### Rapport 2.1, du må angi:

- 1.Revisjonsomfang
- 2.Kriterier
- 3.Beskrivelse av avvik
- 4.Begrunnelse

**B** *I* U ☰ ☷ á

0 / 150 Ordgrense

## Eksempel på oppgave, muntlig eksamen:

### Introduksjon

Muntlig eksamen gjennomføres ved at kandidaten får tildelt en oppgave i eksamensflyt (WISEflow). Kandidaten får i alt 30 minutter etter at oppgaven ble mottatt til å forberede seg på til muntlig eksamen. Kandidaten kan benytte til forberedelse og presentasjon flip-over eller whiteboard i eksamensrommet.

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.

IV.276	Offentlig veiledning kvalitetsrevisor, revisjonsleder	Utgave: 1.00	Opprettet: 07.04.2016	Sidenr: 5 av 6
--------	--	-----------------	--------------------------	-------------------

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 Norsk Sertifisering AS skal følges.

## Muntlig oppgave "Ledelse"

### Scenario

Du har gjennomført en revisjon hos en leverandør. Leverandøren skal innfri NS-EN ISO 9001:2015. 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.

IV.276	Offentlig veiledning kvalitetsrevisor, revisjonsleder	Utgave: 1.00	Opprettet: 07.04.2016	Sidenr: 6 av 6
--------	--	-----------------	--------------------------	-------------------