

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет**  
**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
**(ВлГУ)**

Институт машиностроения и автомобильного транспорта



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
«Методология внедрения и совершенствования систем  
менеджмента качества. Аудит качества»

**направление подготовки / специальность**

27.03.02 «Управление качеством»

**направленность (профиль) подготовки**

«Управление качеством»

г. Владимир

2022

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Методология внедрения и совершенствования систем менеджмента качества. Аудит качества» является приобретение студентами знаний и практических навыков оценивания процессов системы менеджмента качества (СМК) с целью их улучшения. Освоение студентами методики и техники проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества (СМК) для применения их в будущей профессиональной деятельности.

Задачи:

- формирование понимания основных внутренних аудитов систем менеджмента качества;
- формирование понимания основных положений проведения внешних аудитов систем менеджмента качества
- формирование навыков применения стандартов ISO серии 9000 и 19011 при подготовке и проведении аудитов

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Методология внедрения и совершенствования систем менеджмента качества. Аудит качества» относится к обязательной части учебного плана

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ОПК-8.1. Знает основные методы, способы, средства и приемы получения достоверной информации ОПК-8.2. Умеет обобщать и проводить критический анализ полученной информации в области контроля и управления качеством продукции (услуг), процессов жизненного цикла ОПК-8.3. Владеет основными средствами и методами управления качеством, квалиметрии, экономического анализа, организации производства, для анализа и обобщения профессиональной информации	Знает: - способы управления изменениями, необходимыми для обеспечения постоянного соответствия требованиям качества; - программы осуществления организационных изменений и способы оценки их эффективности; Умеет: – применять методы управления изменениями необходимые для обеспечения постоянного соответствия требованиям качества; - анализировать современные проблемы в области управления изменениями, осуществлять все необходимые расчеты принятой методологии анализа методов и механизмов организационных изменений на основе системного и комплексного подходов; интерпретировать и применять изучаемые методы в при анализе конкретных ситуаций с целью выявления стратегических проблем, постановки целей и выработки	Тестовые вопросы Ситуационные задачи

		<p>стратегий организационных изменений</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами управления изменениями; навыками принятия этических управленческих решений на индивидуальном, организационном и системном уровнях;</li> <li>- навыками разработки программ осуществления организационных изменений и оценки их эффективности;</li> </ul>	
<p>ОПК-9. Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией</p>	<p>ОПК-9.1. Знает основные принципы и методы подтверждения соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацию</p> <p>ОПК-9.2. Умеет проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации, проводить аудит качества.</p> <p>ОПК-9.3. Владеет нормативной базой, методологией внедрения и совершенствования систем менеджмента качества, экологического менеджмента, основными принципами и методы подтверждения соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификации</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-техническую документацию по обеспечению качества процессов, продукции и услуг;</li> <li>- способы сбора исходных данных для разработки методических и нормативных документов в области качества</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-разрабатывать и применять техническую документацию по обеспечению качества процессов;</li> <li>- производить сбор исходных данных для разработки методических и нормативных документов в области качества;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способами осуществлять сбор исходных данных для разработки методических и нормативных документов в области качества;</li> <li>- навыками работы с рекламациями и претензиями, методами их анализа, навыками оформления результатов претензионной работы, разработки корректировочных мероприятий по устранению дефектов</li> </ul>	<p>Тестовые вопросы</p> <p>Ситуационные задачи</p> <p>Практико-ориентированное задание</p>
<p>ПК-1. Способен анализировать причины, снижающие качество продукции (работ, услуг), разрабатывать планы мероприятий по их устранению</p>	<p>ПК-1.1. Знает о причинах снижающих качество продукции, работ и услуг.</p> <p>ПК-1.2. Умеет разрабатывать планы мероприятий по их устранению причин снижающих качество продукции, работ и услуг.</p> <p>ПК-1.3. Владеет методами и средствами всеобщего управления и обеспечения качества, методами организации производства продукции и услуг, экономическими методами, методами квалитметрии, управления персоналом, системного анализа, взаимозаменяемости, нормоконтроля для</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования нормативных документов к качеству и безопасности продукции, правила рассмотрения рекламаций и претензий к количеству, качеству;</li> <li>- различные способы, методы и мероприятий по повышению качества управления;</li> <li>- методику оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных, изучения причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства, снижению качества</li> </ul> <p>Умеет: - анализировать рекламации и претензии к качеству продукции и услуг, определять причины несоответствий, оценивать необходимость действий, направленных на избежание повторения несоответствий</p>	<p>Тестовые вопросы</p> <p>Ситуационные задачи</p> <p>Практико-ориентированное задание</p>

	анализа и устранения причин снижения качества продукции, работ и услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать планы мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами;</li> <li>- проводить оценку информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа;</li> <li>Владеет: - навыками работы с рекламациями и претензиями, методами их анализа, навыками оформления результатов претензионной работы, разработки корректировочных мероприятий по устранению дефектов;</li> <li>- способами разрабатывать рекомендации и формирует планы мероприятий по повышению качества управления;</li> </ul>	
--	--	---	--

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов - очная форма обучения  
Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа - заочная форма обучения

#### Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Раздел.1. Предмет, задачи, содержание дисциплины.	8	1-2	2	2			5	
2	Раздел.2. Современное определение аудита качества по ИСО 19011	8	3-4	2	4			5	
3	Раздел.3. Этика аудита. Принципы его проведения. Права и обязанности при проведении аудита (аудиторов, проверяемого экономического субъекта).	8	5-6	2	4		2	5	Рейтинг-контроль №1
4	Раздел.4. Виды аудита качества.	8	7-8	2	2			5	
5	Раздел.5. аудиты по проверяемой области и назначению.	8	9-10	2	2		2	5	
6	Раздел.6. Планирование и подготовка аудита.	8	11-12	2	4		2	5	Рейтинг-контроль №2
7	Раздел.7. Этапы проведения аудита Аттестация на месте. Завершение аудиторской проверки. Подготовка	8	13-14	2	4		2	5	

	заклучения по результатам проверки								
8	Раздел.8. Завершение аудиторской проверки, представление аудиторского заключения, оценка эффективности предложенных корректирующих мероприятий.	8	15-16	2	2		2	6	Рейтинг-контроль №3
Всего за 8 семестр:				16	24			41	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				16	24			41	Экзамен (27)

**Тематический план  
форма обучения – заочная**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Раздел.1. Предмет, задачи, содержание дисциплины.	10	1-2	1	1			16	
2	Раздел.2. Современное определение аудита качества по ИСО 19011	10	3-4	1	1			16	
3	Раздел.3. Этика аудита. Принципы его проведения. Права и обязанности при проведение аудита (аудиторов, проверяемого экономического субъекта).	10	5-6	1	1		1	16	Рейтинг-контроль №1
4	Раздел.4. Виды аудита качества.	10	7-8	1	1			16	
5	Раздел.5. аудиты по проверяемой области и назначению.	10	9-10	1	1		1	16	
6	Раздел.6. Планирование и подготовка аудита.	10	11-12	1	1		1	16	Рейтинг-контроль №2
7	Раздел.7. Этапы проведения аудита Аттестация на месте. Завершение аудиторской проверки. Подготовка заключения по результатам проверки	10	13-14	1	1		1	16	
8	Раздел.8. Завершение аудиторской проверки, представление аудиторского заключения, оценка эффективности предложенных корректирующих мероприятий.	10	15-16	1	1		1	16	Рейтинг-контроль №3
Всего за 10 семестр:				8	8			128	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				8	8			128	Экзамен (27)

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

Раздел.1. Предмет, задачи, содержание дисциплины

Тема 1.1. Обоснование необходимости аудита.

Содержание темы

История возникновения аудита. Определение термина «аудитор», принятие законов об обязательном аудите, аудит в России.

Тема 1.2. Этические нормы аудиторской деятельности.

Содержание темы

Этические нормы аудиторской деятельности, профессиональные этические принципы: соблюдение общепринятых моральных норм и принципов, соблюдение общественных интересов, независимость, объективность, честность, конфиденциальность, добросовестность, соблюдение налогового законодательства, соответствие платы за профессиональные услуги их объему, доброжелательное отношение к другим аудиторам, отношение к средствам массовой информации, профессиональное поведение

Раздел.2. Современное определение аудита качества по ИСО 19011

Тема 2.1. Основные положения ISO 9001:2015

Содержание темы

Отличия ISO 9001 2015 от предыдущих версий стандарта. Национальный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001 2015 является аналогом международного ISO 9001 2015. Разработчики сохранили базовые идеи предыдущих версий, облегчили язык документа, сократили число директивных указаний. Обновлённый единый подход к структуре упрощает его интеграцию с остальными системами менеджмента, внедрёнными в организации

Тема 2.2. ISO 9004 Рекомендации по улучшению деятельности

Содержание темы

Организации следует мотивировать персонал для его вовлечения в деятельность по улучшению процессов и для предоставления ему возможностей для улучшения процессов, в которых они задействованы. Организации следует регулярно анализировать достижение целей для улучшения процессов и взаимосвязей между ними, повышения результативности планов мероприятий, а также для воздействия на политики, цели и стратегии организации

Раздел.3. Этика аудита. Принципы его проведения. Права и обязанности при проведении аудита (аудиторов, проверяемого экономического субъекта).

Тема 3.1 Основные этические принципы.

Содержание темы

Этика аудита. Принципы проведения аудита. Этические нормы аудиторской деятельности, профессиональные этические принципы: соблюдение общепринятых моральных норм и принципов, соблюдение общественных интересов, независимость, объективность, честность, конфиденциальность, добросовестность, соблюдение налогового законодательства, соответствие платы за профессиональные услуги их объему, доброжелательное отношение к другим аудиторам, отношение к средствам массовой информации, профессиональное поведение

Тема 3.2. Типовые действия при проведении аудита по ISO 19011

Содержание темы

Права и обязанности заказчика (клиента), аудитора, проверяемого экономического субъекта. Взаимоотношения, права и обязанности заказчика аудита, экспертов-аудиторов (ИСО 19011).

Раздел.4. Виды аудита качества.

Тема 4.1. Стандарты аудиторской деятельности.

Содержание темы

Национальные и международные стандарты. Определение аудиторских стандартов, национальные стандарты аудита, основные характеристики внешних стандартов применительно к российским правилам, международный стандарт ИСО 19011.

Тема 4.2. Внутренние аудиторские стандарты.

Содержание темы

Внутренние аудиторские стандарты. Назначение, связь с национальными и международными стандартами, основные элементы: определение целей соглашения, обзор бизнеса, оценка возможного риска, предварительная оценка СК для разработки стратегии аудита, определение стратегии аудиторской проверки, частные оценки возможных рисков и определение необходимых аудиторских процедур, план независимых обследований, завершение аудиторской проверки, представление заключения

Раздел.5. Аудиты по проверяемой области и назначению.

Тема 5.1. Аудит по проверяемой области

Содержание темы

К аудиту относятся все процессы и явления, которые отражаются в документации и связаны с хозяйственной деятельностью предприятия. Аудитор проводит проверку, используя основные методы, чтобы в итоге получить аудиторские доказательства и сделать соответствующий аудиторский вывод. Аудит процесса, системы, продукции

Тема 5.2. Аудит на назначению

Содержание темы

Внешний и внутренний аудит. Аудиты специального назначения. Оценивание, аудит для оценки соответствия, аудит процедур, предконтрактное обследование

Раздел.6. Планирование и подготовка аудита.

Тема 6.1. Понимание деятельности экономического субъекта. Аттестация на месте..

Содержание темы

Планирование аудита. Общие принципы планирования. Назначение планирования: разработка общего плана, подготовка аудиторской программы; принцип комплексности, непрерывности, оптимальности; понимание деятельности экономического субъекта; полномочия при проведении аудита качества; оценка системы внутреннего контроля (внутреннего аудита качества); определение вероятности оказания аудиторских услуг; определение состава группы экспертов-аудиторов, требования к квалификации персонала; предварительное планирование оценка возможности проведения аудита и заключения договора. Оформление и подписание договора

Тема 6.2. Последовательность аудиторской проверки.

Содержание темы

Разработка программы проведения аудита качества. Разработка общего плана проведения; оценка аудиторских рисков: внутривладельческий риск, риск контроля, риск необнаружения; оценка объема работ и составление графика проведения аудита. Разработка программы проведения аудита качества. Варианты расторжения договора на проведение аудита.

Раздел.7. Этапы проведения аудита Аттестация на месте. Завершение аудиторской проверки. Подготовка заключения по результатам проверки

Тема 7.1. Этапы проведения аудита Виды аудиторских заключений

Содержание темы

Вводная беседа. Необходимость и цели вводной беседы. Опросы по проверочным листкам (опросникам). Правила разработки (составления) и заполнения чек-листов; правила проведения интервью, методы интервьюирования; проверочные листки с оценками и без оценок. Аттестация на месте. Выборочный характер испытаний на месте; метод прослеживания (вперед, назад, случайный отбор) их достоинства и недостатки. Аудиторские доказательства. Сбор доказательств; внешние, внутренние, смешанные аудиторские доказательства; наблюдения, находки (отклонения: малое, большое, значительное). Заключительная беседа.

Тема 7.2. Требования к документации по итогам аудиторской проверки

Содержание темы

Документация. Требования и правила составления основных документов по результатам проведенной проверки: протокол аудита, протокол находок, отчет (аудиторское заключение); требования к корректирующим воздействиям. Проверка качества.

Раздел.8. Завершение аудиторской проверки, представление аудиторского заключения, оценка эффективности предложенных

Тема 8.1. Рассылка отчетов, реализация корректирующих мероприятий.

Содержание темы

Корректирующие мероприятия, контроль их эффективности

Тема 8.2. Реализация корректирующих мероприятий.

Содержание темы

Проверка качества. Принципы проверки качества. Обмен информацией; тип решений при проверках (решение о соответствии, решение о пригодности для использования); управление продукции несоответствующего качества. Требования к современной системе качества. Статистические методы контроля

### **Содержание практических занятий по дисциплине**

Раздел.1. Предмет, задачи, содержание дисциплины

Тема 1.1. Основные термины и определения.

Тема 1.2. Обоснование необходимости аудита – теория агента.

Раздел.2. Современное определение аудита качества по ИСО 19011

Тема 2.1. Сравнение стандартов ISO 9001:2011 и ISO 9001:2015

Тема 2.2. Стандарт ISO 9004 Рекомендации по улучшению деятельности

Раздел.3. Этика аудита. Принципы его проведения. Права и обязанности при проведении аудита (аудиторов, проверяемого экономического субъекта).

Тема 3.1 Этические принципы при аудиторских проверках

Тема 3.2. Последовательность действий при проведении аудита по ISO 90011

Раздел.4. Виды аудита качества.

Тема. 4.1. Международные и национальные стандарты аудиторской деятельности.

Тема 4.2. Внутренние аудиторские стандарты, особенности их разработки.

Раздел.5. Аудиты по проверяемой области и назначению.

Тема 5.1. Аудит системы, процессов, продукции

Тема 5.2. Аудит на назначению, внутренний и внешний аудит. Аудиты первой, второй и третьей стороной.

Раздел.6. Планирование и подготовка аудита.

Тема 6.1. Определение аудиторских рисков и уровня существенности.

Тема 6.2. Договор в аудиторской деятельности

Раздел.7. Этапы проведения аудита Аттестация на месте. Завершение аудиторской проверки. Подготовка заключения по результатам проверки

Тема 7.1. Вводная беседа, аттестация на месте, опрос персонала, заключительная беседа.

Тема 7.2. Сбор аудиторских доказательств, правила оформления обнаруженных несоответствий. Заключительное совещание, беседа.

Раздел.8. Завершение аудиторской проверки, представление аудиторского заключения, оценка эффективности предложенных

Тема 8.1. Оформление документации по итогам аудиторской проверки

Тема 8.2. Оценка эффективности предложенных корректирующих мероприятий.



## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль № 1, рейтинг-контроль № 2, рейтинг-контроль № 3)

### Рейтинг-контроль № 1

1. Первыми, в мировой истории, аудиторами финансовых и судебных дел считаются:

- а) квесторы; б) присяжные бухгалтеры; в) экзаменаторы

2. Какими из перечисленных обстоятельств может быть обусловлена необходимость аудита:

- а) возможность представления необъективной информации со стороны ее составителей;  
в) зависимость управленческих решений от качества полученной информации;  
г) возможность финансовых кризисов;  
д) отсутствие у пользователей доступа к полному объему информации;  
е) необходимость специальных знаний для проверки точности и достоверности.

3. Теория «Агента», используемая для обоснования необходимости аудита состоит в:

- а) рассмотрение интереса круга лиц занятых производственной деятельностью;  
б) рассмотрение интереса круга лиц, заинтересованных в достоверной информации;  
в) рассмотрение интереса круга лиц, заинтересованных в фальсификации информации;

4. В каком из утверждений более точно представлено отличие аудита от аудиторской деятельности?

а) аудит – это независимое оценивание, определяющее степень соответствия, а аудиторская деятельность – это консультационная деятельность, дающая возможные экономические показатели;

б) аудит – это оценка степени соответствия с точки зрения собственников предприятия, а аудиторская деятельность – это консультационная деятельность, дающая возможные экономические показатели;

в) аудит – это независимое оценивание, определяющее степень соответствия, а аудиторская деятельность – это деятельность, направленная на достижения определенного результата;

5. Основной целью аудита качества является:

- а) проведение независимой оценки;  
б) проведение плановой проверки;  
в) проверка эффективности программ управления качеством, осуществляемых руководством.

6. Этические нормы аудиторской деятельности включают:

- а) компетентность; б) добросовестность; в) независимость; г) объективность.

7. Согласно стандарту аудиторской деятельности в РФ, аудит это:

а) независимая проверка, осуществляемая аудиторской организацией и имеющая своим результатом выражение мнения аудиторской организации о степени достоверности представляемой отчетности экономического субъекта;

б) независимое рассмотрение специально назначенным аудитором деятельности предприятия и выражение мнения о предприятии, при соблюдении правил, установленных законом;

в) плановое, независимое и документированное оценивание, определяющее, есть ли соответствие установленным требованиям.

8. Аудитор и аудиторские фирма в ходе проведения проверки имеют право:

а) самостоятельно определять формы и методы аудиторской проверки, исходя из условий договора с ПЭС;

- б) проверять у ПЭС всю необходимую документацию, получать разъяснения по возникшим вопросам и дополнительные сведения, необходимые для аудиторской проверки;
- в) получать по письменному запросу необходимую для осуществления аудиторской проверки информацию от третьих лиц;
- г) оказывать давление на ПЭС с целью внесения изменений в СК и внедрения необходимых, с точки зрения аудиторов, корректирующих воздействий;
- д) привлекать на договорной основе к участию в аудиторской проверке аудиторов, работающих самостоятельно, в других аудиторских фирмах, а также иных специалистов;
- е) отказаться от проведения аудита в случае непредоставления ПЭС необходимой документации, оказания давления.

9. Эксперты-аудиторы во время проведения проверки должны:

- а) не выходить за рамки области деятельности проводимой проверки;
- б) проявлять объективность;
- в) собирать и анализировать доказательства, подходящие и достаточные для составления заключений о проверяемой СК;
- г) все время действовать в соответствии с этическими нормами;
- д) изменить в случае необходимости план проверки по согласованию с главным экспертом-аудитором и руководством ПЭС из-за обнаруженных несоответствий.

10. Какие группы стандартов аудиторской деятельности существуют?

- а) национальные, международные, отраслевые;
- б) национальные, международные, внутрифирменные;
- в) внешние, национальные, внутренние.

11. По назначению аудиты качества подразделяется на:

- а) аудит внутренний; б) аудит процесса; в) аудит внешний; г) аудит системы; д) аудит продукции

12. Расставьте в порядке следования (1-5) этапы планирования аудита:

- а) разработка программа аудита качества;
- б) разработка общего плана проведения аудита качества;
- в) подготовительные соглашения о проведении аудита;
- г) принятие решения о проведении аудита качества;
- д) утверждение общего плана аудита качества;
- е) предварительное планирование.

13. На какие основные составляющие делится процесс проведения аудита качества?

- а) аттестация на месте; б) планирование аудита; в) заключительная беседа;
- г) опросы по опросникам; д) заключение договора; е) вводная беседа.

14. Что включает в себя итоговая часть аудиторского заключения?

- а) отчет об общих результатах проверки;
- б) справочную информацию о группе экспертов-аудиторов;
- г) мнение группы экспертов-аудиторов о СК ПЭС;
- д) мнение группы экспертов-аудиторов об обнаруженных несоответствиях;
- е) востребованные клиентом корректирующие воздействия.

15. Что из перечисленных положений не включается в отчет по аудиту:

- а) личная и конфиденциальная информация;
- б) субъективные мнения;
- в) область деятельности и цели проверки;
- г) рекомендации, не затребованные клиентом;
- д) обнаруженные отклонения;
- е) второстепенные недостатки;
- ж) отклонения, кроме 6 основных;
- и) темы, отсутствующие в предварительном отчете;
- к) протокол отклонений.

16. Основная цель принятия Ф.З. «О техническом регулировании»?

- а) создание новой системы сертификации;
- б) создание двухуровневой системы нормативной документации;
- в) создание информационного поля о качестве выпускаемой продукции.

17. Кем может быть установлен гарантийный срок товара?

- а) изготовителем;
- б) потребителем;
- в) продавцом;
- г) постановлением правительства Российской Федерации.

18. Что должен включать процесс обеспечения общей компетентности аудиторской группы по ISO 19011:

- а) определение знаний и навыков, необходимых для достижения целей аудита;
- б) выбор членов аудиторской группы таким образом, чтобы в группе по аудиту имелись все необходимые знания и опыт;
- в) определение целей, задач и этапов проведения аудита.

### Рейтинг-контроль № 2

1. Законодательной родиной аудита считается:

- а) Франция;
- б) Германия;
- в) Великобритания;
- г) Россия

2. Аудиторские услуги – это:

- а) услуги специалистов в области качества с целью достижения необходимого результата;
- б) услуги посредников, устанавливающих достоверность информации;
- в) услуги специалистов, устанавливающих все несоответствия.

3. Какие из перечисленных положений входят в определение аудита качества согласно стандарту ИСО 19011:

- а) систематический и независимый анализ;
- б) обязательное подтверждение результатов третьими лицами;
- в) определение соответствия мероприятий в области качества и их результатов запланированным мероприятиям и их результатам;
- г) систематический и независимый анализ, направленный на достижение определенного результата;
- д) определение эффективности и целесообразности достижения поставленных целей.

4. Проверка качества осуществляется:

- а) лицами, непосредственно отвечающими за проверяемый участок;
- б) лицами, занимающими руководящие позиции;
- в) лицами, которые не несут ответственности за проверяемый участок.

5. Основные задачи, стоящие перед экспертами-аудиторами проводящими проверку СК?

- а) сбор объективных доказательств;
- б) составление протокола аудита;
- в) составление отчета по окончании проверки;
- г) установление отклонений;
- д) проведение проверки с помощью наблюдений и опросов.

6. Что из перечисленных положений входит в понятие «независимость экспертов-аудиторов»?

- а) отсутствие у аудитора имущественной, родственной заинтересованности в деятельности ПЭС;
- б) отсутствие у аудиторов знаний о ПЭС;
- в) отсутствие у эксперта-аудитора зависимости от третьих лиц, заинтересованных в результатах проверки;
- г) отсутствие формальной зависимости (заинтересованности);
- д) отсутствие как формальной, так и фактической заинтересованности (зависимости).

7. Заказчиком аудита в соответствии и ИСО 19011 может быть:

- а) ПЭС, желающий проверить свою СК на соответствие ряду стандартам;
- б) потребитель, желающий проверить СК поставщика с помощью своих собственных экспертов-аудиторов или третьей стороны;
- в) налоговая полиция;
- г) независимое агентство, уполномоченное определить, обеспечивает ли СК соответствующее управление предоставляемыми продукцией или услугам;
- д) орган по сертификации.

8. Основные обязанности аудиторов и аудиторских фирмы:

- а) неукоснительно соблюдать требования законодательства;
- б) немедленно сообщать заказчику о невозможности своего участия в проведении аудиторской проверки;
- в) в период проведения проверки не вступать в контакт с руководством ПЭС с целью избежания возможности оказания давления на экспертов-аудиторов;
- г) немедленно сообщать заказчику о необходимости привлечения к участию в проверке дополнительных специалистов;
- д) обеспечивать сохранность документов, не разглашать их содержание без согласия собственника.

9. Какие из перечисленных качеств являются нежелательными для аудитора:

- а) объективность;    б) доверчивость;    в) добросовестность;
- г) компетентность;    д) конфиденциальность;    е) доброжелательность.

10. Сколько групп содержит национальный стандарт РФ по аудиторской деятельности?

- а) 10;    б) 11;    в) 12

11. Какие из перечисленных ниже элементов включают внутрифирменные стандарты?

- а) определение целей соглашения;
- б) обзор бизнеса;
- в) анализ финансового положения собственников предприятия;
- г) оценка возможного риска;
- д) предварительная оценка СК для разработки стратегии аудита;
- е) проведение независимых обследований;
- ж) анализ возможной коммерческой выгоды;
- з) представление заключения;
- и) завершение аудиторской проверки.

12. Какова форма проведения оценки соответствия СК?

- а) внешний аудит;    б) внутренний аудит;    в) внешний или внутренний аудит.

13. По каким признакам классифицируют аудит качества?

- а) по назначению;
- б) по способу применения для оценки;
- в) по способу получения информации;
- г) по проверяемой области.

14. Цель программы аудита качества заключается в:

- а) достижение обратной связи для решения задач руководства;
- б) облегчение выявления проблем;
- в) определение того, используются ли письменные инструкции;
- г) помощи в предотвращении попадания неподходящей продукции в поле зрения потребителя.

15. В соответствии с какими принципами проводится планирование аудита?

- а) безошибочности;    б) комплексности;    в) бесконечности;
- г) оптимальности;    д) непрерывности;    е) значительности.

16. Государственное регулирование через технические регламенты включает:

- а) создание условий для добросовестной конкурентной борьбы;
- б) защита жизни и здоровья граждан;

- в) создание условий для более быстрого продвижения товаров на внутреннем и внешнем рынке;
- г) защита имущества физических и юридических лиц, муниципальной собственности;
- д) охрана окружающей среды, защита жизни животных и растений;
- е) содействие развитию научно-технического прогресса;
- ж) максимальное удовлетворение интересов потребителей;
- з) предупреждение действий, вводящих потребителя в заблуждение;
- и) создание информационного поля о качестве продукции.

17. Установленный изготовителем гарантийный срок на продукцию продавец имеет право:

- а) сократить;
- б) увеличить;
- в) законом эти действия не регулируются.

18. Заключение по результатам аудита по ISO 19011 должно содержать:

- а) степень соответствия системы менеджмента критериям аудита;
- б) результативность внедрения, поддержания и улучшения системы менеджмента
- в) возможности процесса анализа со стороны руководства для обеспечения постоянной пригодности системы менеджмента, ее адекватности результативности и улучшения;
- г) способы дальнейшего анализа СМК.

### Рейтинг-контроль № 3

1. В России звание аудитора ввел:

- а) Александр III;
- б) Екатерина II;
- в) Петр I;
- г) Фридман

2. Потребности в аудиторах резко возросли вследствие:

- а) мирового экономического кризиса 1929 – 1933 гг.
- б) принятия законов об обязательном аудите;
- в) появления массового производства.

3. Какие из перечисленных задач включаются в аудит качества согласно стандарту ИСО 19011:

- а) достижения независимой оценки;
- б) достижения объективной, необходимой руководству ПЭС оценки;
- в) определение соответствия или несоответствия элементов СК установленным требованиям;
- г) разъяснение руководству ПЭС основных положений стандарта ИСО 10011.
- д) проведение независимого анализа;
- е) определение эффективности используемой СК в достижении поставленных целей.

4. Аудиторские услуги оказываются с целью:

- а) выражения мнения экспертов-аудиторов;
- б) повышения эффективности системы управления предприятием;
- в) прогнозирования возможных экономических показателей.

5. В каких случаях разглашение сведений, полученных в ходе проверки, не является нарушением профессиональной этике:

- а) разрешает клиент;
- б) предусмотрено законодательством РФ;
- в) предусмотрено протоколом аудита;
- г) предусмотрено письмом-обязательством;
- д) намеренное вовлечение аудитора, в противоправные действия;
- е) прекращение проверки по вине ПЭС;
- ж) по решению судебных органов;
- з) для защиты профессиональных интересов, в ходе расследования, проводимого от имени заказчика.

6. Какое качество не является обязательным для аудитора:

- а) независимость;
- б) настойчивость;

- в) честность.
7. На что им имеет право ПЭС в период проведения проверки:
- а) вносить изменения в план проведения проверки;
  - б) получать информацию от экспертов-аудиторов о требованиях законодательства;
  - в) получать информацию от экспертов-аудиторов о нормативных актах, на основе которых сделаны основные замечания;
  - г) принимать участие в подготовке аудиторского заключения.
8. Эксперты-аудиторы несут ответственность за:
- а) сроки проведения проверки;
  - б) исполнение требований проводимой проверки их разъяснение;
  - в) объем представленной для проверки информации;
  - г) эффективное и результативное планирование и выполнение возложенных на них обязанностей;
  - е) выполнение предложенных по результатам проверки корректирующих воздействий;
  - ж) документирование наблюдений;
  - з) проверку эффективности корректирующих воздействий;
  - и) поддержание в порядке и сохранность документов, обеспечение конфиденциальности документов.
9. Заказчик аудита имеет право:
- а) определять цели проверки, стандарты на соответствие которым она должна проводиться;
  - б) непосредственно вмешиваться в действия экспертов-аудиторов;
  - в) принять участие в установление последующих корректирующих воздействий;
  - г) ознакомиться с отчетом по результатам проверки.
10. Какие группы стандартов аудиторской деятельности существуют?
- а) отраслевые;                      б) международные;      в) внутрифирменные;
  - г) межнациональные;      д) национальные;      е) хозяйственные.
11. Какие из перечисленных положений входят в предварительное планирование аудита качества:
- а) понимание деятельности экономического субъекта;
  - б) оценка внутренней системы контроля;
  - в) определение возможности оказания сопутствующих АК аудиторских услуг;
  - г) определение возможной коммерческой выгоды;
  - д) определение состава, квалификации, численности аудиторской команды;
  - е) оценка сроков проведения АК;
  - ж) внесение корректирующих воздействий в СК;
  - з) оценка возможности проведения.
12. Какие из перечисленных ситуаций возмещения затрат возможны при АК?
- а) частичное возмещение затрат в объеме, определенном договором;
  - б) оплата услуг в полном объеме, включая упущенную выгоду;
  - в) оплата фактически понесенных затрат;
  - г) оплата фактически понесенных затрат, включая упущенную выгоду;
13. Из каких основных частей состоит отчет по аудиту:
- а) вводная;                      б) основная;                      в) аналитическая;
  - г) итоговая;                      д) заключительная;                      е) второстепенная.
14. Оценивание качества, в сравнение с аудитом качества, это:
- а) одно и то же;      б) более формальная процедура;
  - в) менее формальная процедура;      г) самая масштабная процедура.
15. Аудит качества завершается:
- а) представлением отчета (аудиторского заключения) заказчику и ПЭС;
  - б) представлением отчета (аудиторского заключения) заказчику;
  - в) заключительной беседой;

г) рассылкой отчета.

16. Государственное регулирование через добровольные стандарты организации включает:

а) создание условий для добросовестной конкурентной борьбы;

б) защита жизни и здоровья граждан;

в) создание условий для более быстрого продвижения товаров на внутреннем и внешнем рынке;

г) защита имущества физических и юридических лиц, муниципальной собственности;

д) охрана окружающей среды, защита жизни животных и растений;

е) содействие развитию научно-технического прогресса;

ж) максимальное удовлетворение интересов потребителей;

з) предупреждение действий, вводящих потребителя в заблуждение;

и) создание информационного поля о качестве продукции.

17. Если изготовителем, гарантийный срок на продукцию не установлен продавец имеет право:

а) установить его самостоятельно;

б) в этом случае он не устанавливается;

в) законом эти действия не регулируются.

18. Записи по программе аудита должны включать в себя по ISO 19011:

а) записи, связанные с отдельными аудитам;

б) результаты анализа программы аудита;

в) записи о персонале, привлекаемом к аудиту.

**5.2. Промежуточная аттестация** по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена в форме экзамена

#### Экзаменационные вопросы

1. История возникновения аудита
2. Обоснование необходимости аудита.
3. Сущность аудита и аудиторской деятельности.
4. Цели и задачи аудита и аудиторской деятельности.
5. Этика аудита. Этические принципы проведения аудита.
6. Права и обязанности заказчика аудита и ПЭС.
7. Права и обязанности группы главного эксперта-аудитора и экспертов-аудиторов.
8. Национальные и международные стандарты аудиторской деятельности.
9. Внутрифирменные стандарты аудиторской деятельности.
10. Виды аудита качества.
11. Аудит продукции.
12. Аудит процесса и системы.
13. Внутренний и внешний аудит. Общие положения.
14. Самооценка на основе премий по качеству.
15. Сертификационный аудит.
16. Общие принципы планирования аудита.
17. Планирование аудита. Понимание деятельности ПЭС.
18. Договор и письмо обязательство в аудиторской деятельности.
19. Правовое обеспечение договора на проведение аудита. Возможности расторжения договора. Варианты возмещения затрат.
20. Основные этапы аудита качества. Принципы планирования аудита.
21. Проведение аудита. Вводная беседа.
22. Проведение аудита. Опросы по опросникам.
23. Проведение аудита. Аттестация на месте.
24. Проведение аудита. Заключительная беседа.

25. Проведение аудита. Документация.
26. Проведение аудита. Отчет по аудиту.
27. Рассылка отчета по аудиту. Завершение проверки.
28. Федеральный закон РФ «О техническом регулировании» Основные положения.
29. ISO 19011 «Руководство по аудиту менеджмента качества». Основные положения.
30. ISO 9004 Менеджмент для достижения устойчивого успеха в организации.
31. ГОСТ Р 53603 Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации
32. ГОСТ Р 54008 "Оценка соответствия. Схемы декларирования соответствия"

### 5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Примерные вопросы и задания для контроля самостоятельной работы:

1. Разработка и составление внутрифирменных стандартов в соответствии со стандартами аудиторской деятельности, действующим на территории РФ.
2. Разработка стандарта предприятия «Внутренний аудит».
3. Разработка и составление договора на проведение аудита
4. Разработка чек-листов. Бальная оценка.
5. Разработка стандарта предприятия "Статистические методы контроля качества".
6. Разработка стандарта предприятия "Выбор поставщика".
7. Требованиям к лидерству, которые предъявляет ISO 9001:2015.
8. Анализ корневых причин для поддержки корректирующих действий в вашей СМК по ISO 9001:2015.
9. Создание чек-листов для внутреннего аудита системы качества ISO 9001:2015.
10. Заинтересованные стороны и их требования в соответствии с ISO 9001:2015.
11. Обязанности менеджера по качеству по стандарту ISO 9001:2015.
12. Интеграция ISO 9001 и ISO 14001.
13. Подготовка отчета о внутреннем аудите СМК.
14. Оценка деятельности в СМК в соответствии с ISO 9001:2015.
15. Затраты на внедрение ISO 9001:2015
16. Структурирование рабочих инструкции в СМК по ISO 9001
17. Управление знаниями организации в соответствии с ISO 9001:2015.
18. Использование ISO 9001:2015 для облегчения производства сложной продукции.
19. Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов
20. Инспекционный контроль сертифицированной СМК. Внеплановый инспекционный контроль.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	Книгообеспеченность
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература*		
1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8	2021	<a href="https://urait.ru/bcode/477910">https://urait.ru/bcode/477910</a>



2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015607-1	2020	<a href="https://znanium.com/catalog/document?id=337839">https://znanium.com/catalog/document?id=337839</a>
3. Иванова Е.А., Шлеин В.А. Управление качеством: Учебное пособие для студентов бакалавриата по направлениям «Менеджмент», «Торговое дело» и «Экономика». - М: РУТ (МИИТ), 2020. – 54 с.	2020	<a href="http://library.miiit.ru/methodics/22072020.pdf">http://library.miiit.ru/methodics/22072020.pdf</a>
<b>Дополнительная литература</b>		
1. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 404 с.	2020	<a href="https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-403615">https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-403615</a>
2. Управление качеством. Практикум : уч. пособие / под ред. Е.А.Горбашко. - М.: Издательство Юрайт, 2019. – 323 с	2019	<a href="https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-praktikum-456749">https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-praktikum-456749</a>

## 6.2. Периодические издания

1. Журнал "Стандарты и качество";
2. Журнал «Методы менеджмента качества»;
3. Партнеры и конкуренты. Методы оценки соответствия;
4. Журнал «Качество. Инновации. Образование». Издатель: Фонд «Европейский центр по качеству». ISSN: 1999-513X.

## 6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://ria-stk.ru/>. Издательство: РИА «Стандарты и качество»: стандартизация, метрология, менеджмент качества.
2. <http://mirq.ucoz.ru/> Официальный портал всероссийской организации качества "Мир качества"
3. <http://ria-stk.ru/mmq/about.php> Издательство: РИА «Стандарты и качество»: стандартизация, метрология, менеджмент качества. Периодичность
4. <http://ria-stk.ru/mos/detail.php> Научно-практический журнал «Партнеры и конкуренты»
5. <https://e.lanbook.com/> - электронно-библиотечная система.
6. <https://elibrary.ru/> - научная электронная библиотека
7. <http://znanium.com/> - электронно-библиотечная система.
8. Электронная библиотечная система ВлГУ. – URL: <http://library.vlsu.ru/>
9. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus. – URL: <http://www.scopus.com/>
10. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science. – URL: [webofscience.com](http://webofscience.com)

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в

интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Рабочую программу составил 24 к.т.н., доцент кафедры УКТР Касаткина Э.Ф.  
(ФИО, должность, подпись)

Рецензент  
(представитель работодателя) Зам. директора АНО "ЦДПО ИИИ" В.Ф. Нуждин  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УКТР  
Протокол № 11 от 30.08.22 года



Заведующий кафедрой Ю.А. Орлов к.т.н., доцент кафедры УКТР Орлов Ю.А.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 27.03.02 «Управление  
качеством»

Протокол № 11 от 30.08.22 года  
Председатель комиссии Орлов Ю.А. к.т.н., доц., зав. каф. Ю.А. Орлов  
(ФИО, должность, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

*Управление качеством*

образовательной программы направления подготовки код и наименование ОП, направленность:  
*наименование (указать уровень подготовки)*

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*Подпись*

*ФИО*