

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.06.2026 14:13:59  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Утверждена**

Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель  Карх Д.А.



09.12.2025 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Плиска О.В.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Мониторинг систем качества
Направление подготовки	27.04.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в бизнес-системах
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026

Разработана:  
Доцент, к.э.н.  
Михеева С.В.

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>11</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>11</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>12</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы магистратуры, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 947 )
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Получение знаний и умений в области самооценивания организаций по состоянию системы менеджмента качества на основе знаний по аудиту СМК, его видам, формам и принципам.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен, Контрольная работа	144	24	8	16	93	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
производственно-технологический	
ПК-2 Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)	ИД-1.ПК-2 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг) Современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) Методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг) Принципы построения современных производственных систем Современные методологии совершенствования производственных процессов

ПК-2 Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: Применять методы контроля за функционированием системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Анализировать современный российский и международный опыт внедрения, сопровождения и функционирования систем управления качеством в организации</p> <p>Систематизировать информацию и данные по показателям качества</p> <p>Применять современные методологии совершенствования производственных процессов</p> <p>Использовать инструменты и методы стимулирования работников системы управления качеством (менеджмента качества), направленные на повышение производительности труда</p> <p>Применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех заинтересованных сторон в результатах деятельности организации</p>
	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации</p> <p>Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации</p> <p>Организация работ по определению измеряемых параметров и установлению полей допуска, выбору средств и методов измерений для обеспечения требуемой точности</p> <p>Подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
			Часов				
<b>Семестр 4</b>		117					
Тема 1.	Введение в аудит. Системы проверки СМК. Мониторинг и измерения как основа методики оценивания организации (ПК-2)	21	2		2	17	
Тема 2.	Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита (ПК-2)	20	2		2	16	
Тема 3.	Цели, виды, методология аудита. Организация работ по разработке нормативной и отчетной документации по показателям качества продукции, работ (услуг). Стандарты ISO 10011, ISO 19011 (ПК-2)	26	2		4	20	
Тема 4.	Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита (ПК-2)	19			4	15	

Тема 5.	Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита (ПК-2)	19			4	15	
Тема 6.	Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Роль аудиторской группы (ПК 2)	12	2			10	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Темы 1-3	Задание 1	При выполнении задания необходимо проанализировать ситуации и принять обоснованные конкретные решения	Каждый вопрос оценивается по стандартной 5-балльной шкале.
Темы 4-6	Задание 2	Необходимо подчеркнуть правильные варианты ответов. 2) выполнить практическое задание: выявить проблему на основании трех наблюдений, сформулировать мероприятия по улучшению.	Каждый вопрос оценивается по стандартной 5-балльной шкале.
Темы 4-6	Задание 3	Выполнить практическое задание: выявить проблему на основании трех наблюдений, сформулировать мероприятия по улучшению.	Каждый вопрос оценивается по стандартной 5-балльной шкале.
Промежуточная аттестация (Приложение 5)			
4 семестр (Эк)	Билет для сдачи экзамена	Билет содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание	50-100 баллов

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течение семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончании дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончании формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренной системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

Тема 1. Введение в аудит. Системы проверки СМК. Мониторинг и измерения как основа методики оценивания организации (ПК-2)

Методика оценивания состояния СМ на предприятии. Схемы планирования мониторинга. Применение цикла PDCA для проведения мониторинга. Подход, основанный на свидетельстве (evidence-based approach), - разумная основа для достижения надежных и воспроизводимых заключений в процессе проведения мониторинга результативности системы менеджмента.

Тема 2. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита (ПК-2) Схемы планирования аудитов. Применение цикла PDCA для проведения аудита. Планирование – разработка программы аудита (цели и объем; ответственные; ресурсы; процедуры). Выполнение – внедрение программы аудитов (план- график аудитов; формирование аудиторской группы; руководство работами по аудиту; ведение записей). Проверка – мониторинг и анализ программы аудита (определение потребностей в корректирующих и предупреждающих действиях; идентификация возможностей для улучшения). Действие – улучшение программы аудита (включает элементы всего цикла PDCA).

Тема 3. Цели, виды, методология аудита. Организация работ по разработке нормативной и отчетной документации по показателям качества продукции, работ (услуг). Стандарты ISO 10011, ISO 19011 (ПК-2)

Изучение методологии проведения аудитов на основе международных стандартов Философия аудита. Аудиторские термины и определения. Аудит системы. Аудит процесса. Аудит продукции. Внешний и внутренний аудит. Области аудита. Семь организационных принципов внутреннего аудита системы качества. Задачи, область и объект внутреннего аудита. Процедура проведения внутреннего аудита СМК. Динамика проведения внутреннего аудита. Обобщение результатов аудита. Руководство аудитом. Организация работ по разработке нормативной и отчетной документации по показателям качества продукции, работ (услуг). Сущность и подходы к аудиту, описанные в стандарте ИСО 1911. Взаимосвязь и различия аудитов СМК и экологического менеджмента.

Тема 6. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Роль аудиторской группы (ПК 2)

Психологические аспекты проведения аудитов Общие знания и умения аудиторов систем менеджмента, в т.ч. систем экологического менеджмента. Требования к персональным (личным) качествам аудиторов. Оценка аудитора. Проведение опроса, наблюдений. Типы опросов, специфика наблюдений при аудите. Психология поведения аудитора. Этика поведения аудитора. Принципы поведения аудитора – основа проведения всех аудитов. Оценка аудиторов. «Я» внутреннего аудитора. Задачи аудитора. Роль аудитора в процессах информирования персонала.

Тема 2. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита (ПК-2)  
Практическая работа № 2. Практическое составление схем проведения аудитов (1-ая и 2-ая сторона)  
Задание 1. Составьте схему планирования аудита исходя из того, что планирование должно содержать два элемента: вертикальный и горизонтальный аудит, т.е. функциональный (элементный) аудит и комплексный аудит. При построении схемы имейте в виду, что функциональный аудит предназначен для проверки отдельной функции (элемента) СМК, а комплексный – для проверки реализации всего комплекса требований СМК. Задание 2. Составьте программу аудита областью, которого является «Проектирование новой продукции». Прокомментируйте Цели и Задачи данного аудита.

Тема 3. Цели, виды, методология аудита. Организация работ по разработке нормативной и отчетной документации по показателям качества продукции, работ (услуг). Стандарты ISO 10011, ISO 19011 (ПК-2)

Практическая работа № 3. Разработка методов проведения аудита на основе требований международных стандартов  
Задание 1. Сформулируйте контрольные вопросы в соответствии с пунктам ИСО 9001, подразделяя эти вопросы на категории: А) Общая характеристика предприятия. Б) Анализ со стороны руководства. В) Планирование. Г) Управление документацией. Д) Управление процессами. Задание 2. Используя требования стандарта ISO 19011 Составьте опросник для аудита отдела качества. Дайте развернутую оценку составу и квалификации аудиторской группы при проверке отдела качества. Опросник разбейте с учетом основных задач отдела качества, а именно: - обеспечение качества; - управление качеством; - контроль; - анализ надежности; - технология обеспечения качества; - входной контроль; - измерения, испытания; - управленческие функции.

Практическая работа № 4. Рассмотрение и решение практических ситуаций  
Ситуация 1. В пищевой промышленности вся зона производства должна быть зоной для некурящих. Каким образом, задавая вопросы и делая наблюдения, можно выяснить, соблюдаются ли эти требования? Вам предлагается подготовить список ваших вопросов, а также спланировать, на что обратить внимание в процессе наблюдений, чтобы выяснить действительное положение дел. Представьте, что вы обнаружили, что нормы не соблюдаются. Оформите находку. Ситуация 2. Вы работник отдела качества сети продовольственных магазинов. В ходе внутреннего аудита одного из магазинов, который проводился 07.12.19 выявили, что на прилавках находится йогурт с датой использования до 06.12.06. Ваши действия. Напишите протокол несоответствия, ссылаясь на требования стандарта ИСО 9001-2015. Напишите проект корректирующих действий

Тема 4. Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита (ПК-2)

Практическая работа № 6. Практическая работа в рамках выявления несоответствий, разработки и проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества  
Задание 1. Составьте опросник, который будет применен при проверке наличия и функционирования процессного подхода на предприятии. Какие документы потребуются аудитору для проверки подтверждения функционирования на предприятии принципа, основанного на системном и процессном подходах?

Практическая работа № 5. Работа в рамках выявления несоответствий и разработки мероприятий по улучшению  
Задание 1. Перечень несоответствий, обнаруженных в ходе аудита, содержит следующие положения: - фактически более низкая квалификация работника, выполняющего ответственную операцию техпроцесса, чем это требуется; - несоблюдение установленных сроков аттестации сотрудников службы качества; - отсутствие подписи под протоколом испытаний; - требования документированной процедуры на выполняются; - регистрируемые данные о качестве не дают представления о фактическом состоянии объекта аудита; - отдельные нечеткие записи при регистрации контроля или испытаний/ Вам необходимо: 1. Провести ранжирование несоответствий на «значительные» и «малозначительные» 2. На выбор разработать для одного из несоответствий план корректирующих действий

Тема 5. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита (ПК-2)  
Практическая работа № 7. Объекты и области проведения аудита Ситуация 1. В ходе аудита на вопрос том, какие изменения произошли в СМК за период с прошлого аудита, были получены следующие ответы: а) количество процессов СМК увеличилось на 20%; б) мы вышли на новый рынок, и за счет этого наш объем производства вырос на 20%; в) мы на 20% обновили свой ассортимент выпускаемой продукции; г) мы обучили методам менеджмента качества 20 человек; д) мы обучили 20 новых внутренних аудиторов и теперь планируем проведение полноценного внутреннего аудита не раз в год, а ежеквартально; е) ф) мы внедрили новые статистические методы управления процессами; г) мы обновили 20% парка металлообрабатывающих станков; h) мы ввели в СМК деятельность по управлению экономикой качества; i) мы ввели 20 документированных процедур там, где ранее деятельность осуществлялась на основе устных договоренностей; j) мы достигли своих ранее поставленных целей в области качества и поставили новые. Вопрос: В каких случаях приведенные изменения можно действительно признать как изменения СМК?

Прокомментируйте Ваш выбор. Проведите анализ по каждому объекту

Практическая работа № 8. Рассмотрение правил проведения аудита 2-ой стороной Ситуация 1 В ходе наблюдательного аудита СМК типографии было установлено следующее. Три месяца назад типография получила от издательства заказ напечатать книгу, в котором был указан сорт бумаги, на которой должен быть напечатан тираж. К моменту выполнения заказа указанного сорта бумаги в типографии в наличии не оказалось. Тогда, чтобы не срывать выпуск книги, издательство само поставило типографии бумагу требуемого сорта, уменьшив сумму подписанного ранее контракта на стоимость поставленной бумаги. В дальнейшем, при нахождении бумаги на складе типографии, Часть этой бумаги была залита водой с протекающей крыши и пришла в негодность. Тогда типография сама срочно закупила недостающую бумагу того же сорта за свой счет, своевременно напечатала необходимый тираж и передала заказ издательству, ничего не сообщив ему о происшедшем инциденте с протечкой. Вопрос: 1. Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся расстраиваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены? 2. Можно ли зафиксировать несоответствие? Дайте полное пояснение о несоответствии. Составьте лист несоответствия.

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита (ПК-2)  
Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине.  
Выполнение задания 1 (Приложение 4)

Тема 3. Цели, виды, методология аудита. Организация работ по разработке нормативной и отчетной документации по показателям качества продукции, работ (услуг). Стандарты ISO 10011, ISO 19011 (ПК-2)

Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине.

<p>Тема 4. Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита (ПК-2) Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по теме: Инструменты аудита. Контрольные, проверочные листы; аудиторские листы; статистические методы ведения аудита. Наблюдения в ходе проведения аудита. Находки - выявление проблем, мероприятия по улучшению. Управление программой аудита. Схемы планирования аудитов. Рекомендации по проведению внутреннего и заключительного совещания. Рабочие документы аудиторской группы. Традиционный и новый подход к аудиту, сущность и применяемые инструменты. Самооценка организации, как самостоятельный вид аудита. Принципы самооценки. Требования для оценки организации с точки зрения премии Правительства РФ в области качества и требования EFQM. Выполнение задания 2 (Приложение 4)</p>
<p>Тема 5. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита (ПК-2) Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по темам: Особенности проведения аудитов 1, 2 и 3-ей стороной. Протоколирование несоответствий. Составление отчетов по аудиту. Ведение "дел" аудита качества. Внутренний аудит. Внешний аудит (аудит второй стороной). Аудит, проводимый третьей стороной. Аудиты специального назначения. Комплексный аудит. Совместный аудит. Суть аудита, как процесса сбора информации о дееспособности СМК организации. Цели, методы и задачи управленческого и кадрового аудита. Анкетирование, как один из методов аудита. Виды опросных листов. Правила составления контрольных вопросников. Аудиторский лист и правила его заполнения. Наблюдение за деятельностью. Правила разработки и соблюдения «маршрута аудита». Сущность и роль «находок» в аудите СМК. Оформление листов несоответствий. Протоколирование несоответствий. Составление отчета об аудите. Разработка и реализация корректирующих действий. Регистрация результатов аудита.</p>
<p>Тема 6. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Роль аудиторской группы (ПК 2) Изучение лекционного материала. Чтение основной и дополнительной литературы по дисциплине.</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Учебным планом не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Выполненная контрольная работа должны быть размещена в разделе "Портфолио", адрес:  
<https://portfolio.usue.ru>

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Учебным планом не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

2. Савин А.А., Савин И.А., Савин Д.А. Аудит для магистров: Практический аудит [Электронный ресурс]: Практикум : Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2025. - 385 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/556970>

3. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 334 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560213>

4. Тебекин А. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 340 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/581987>

### **Дополнительная литература:**

2. Горбашко Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 427 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/559711>

3. Зайцев С.А., Парфеньева И.Е., Блинкова Е.С., Вячеславова О.Ф., Ларцева Т.А., Зайцев С.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: КноРус, 2026. - 421 – Режим доступа: <https://book.ru/book/959455>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016. Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии - Без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

#### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

### **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1. Взаимосвязь трех категорий, используемых в оценке состояния TQM на предприятии
2. Алгоритм расчета уровневых и индексных показателей качества.
3. Состав комплексной методики оценивания состояния TQM на предприятии.
4. На основе каких трех отдельных оценок оценивается поставщик продукции?
5. Перечислите основные для вашего производства контролируемые показатели качества закупаемой продукции. На основании каких данных эти показатели формируются?
6. Перечислите возможные виды воздействий на поставщика продукции. Прокомментируйте использование этих воздействий.
7. Сущность понятия «категория поставщика»
8. Цель программы аудита качества?
9. Каким стандартом ИСО регламентированы проверки (аудиты) систем менеджмента?
10. Дайте определение аудита. Разработка рекомендаций по практическому использованию полученных результатов.
11. Основные виды, принципы построения, цели и объекты аудитов.
12. Внутренние аудиты первой стороной;
13. Внешние аудиты второй и третьей стороной;
14. Комплексный аудит;
15. Совместный аудит.
16. Объекты аудита (проверки)?
17. Почему проверки должны вести внутренние аудиторы, не несущие непосредственной ответственности за проверяемые участки?
18. Понятие «оценивание качества» и его отличие от «аудит качества».
19. Понятие «аудит качества» и его отличие от «оценивание качества».
20. В чем заключается основная цель аудита качества?
21. От чего зависит окончательная организация аудиторской программы?
22. Какие сферы аудита могут охватывать проверочные листки?
23. Поясните какие пункты, разделы содержит отчет об аудите.
24. Может ли официальный отчет об аудите содержать находки. Как они оформляются?
25. Какое содержание имеет лист рассылки отчета?
26. В каком месте отчета об аудите обычно представлены дата и масштаб аудита.
27. Чего следует тщательно избегать в отчете об аудите?
28. Поясните принципы отбора при классификации находок в отчете об аудите.
29. Разработка и проведение корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.

30. Организация работ по разработке нормативной и отчетной документации по показателям качества продукции, работ (услуг)

### **7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену (ПК-2)**

**Задание 1.** Вы – работник отдела качества сети продовольственных магазинов. В ходе мониторинга одного из магазинов, который проводился 07.07.19 выявили, что на прилавках находится йогурт с датой использования до 06.07.19. Ваши действия. Напишите протокол несоответствия, ссылаясь на требования стандарта ИСО 9001-2015. Напишите проект корректирующих действий.

**Задание 2.** Составьте письменное уведомление о планировании изменений в деятельности подразделения.

**Задание 3.** Сформулируйте контрольные вопросы в соответствии с пп. ИСО 9001, подразделяя эти вопросы на категории:

- А) Общая характеристика предприятия.
- Б) Анализ со стороны руководства.
- В) Планирование.
- Г) Управление документацией.
- Д) Управление процессами.

**Задание 4.** Составьте опросник, который будет применен при оптимизации процессов на предприятии. Какие документы потребуются для проверки подтверждения функционирования на предприятии принципа визуальной информированности как внутренних, так и внешних потребителей?

**Задание 5.** Составьте схему последовательности действий (маршрут) изменений.

**Задание 6.** Используя методику самооценки предприятия, предложите актуальные показатели, которые можно было бы включить в мониторинг по самооценке предприятия.

**Задание 7. Когда аудитор выявляет ситуацию или вопрос, которые не согласуются с требованиями программы, он должен:**

- а) взять на заметку, зафиксировать источник и собрать любую информацию, относящуюся к этому делу, для действия в будущем;
- б) сразу уведомить руководство проверяемой организации, если это требует немедленной реакции;
- в) уведомить контролирующий орган о неблагополучии;
- г) уведомить руководителя группы аудита устно;
- д) ничего из вышеперечисленного.

**Задание 8. Что лучше всего отражает тип аудита как специфической деятельности:**

- а) ориентированный на потребителя выборочный контроль конечной продукции;
- б) контрактная оценка на соответствие системы качества;

- в) оценивание либо обследование потенциального продавца;
- г) проверочный аудит результатов;
- д) ничего из вышеперечисленного.

**Задание 9.** При проведении аудита раздела 6 «Управление ресурсами» (аудит по элементам системы). Аудитор должен выяснить, умеет ли организация определять и обеспечивать себя ресурсами. Какие основные вопросы вы постараетесь выяснить при определении компетентности персонала? (п.6.2) (Приведите не менее 3-х вопросов).

**Задание 10.** Вы планируете, проведение внутреннего аудита процессов организации. Изучение вопросов производства и обслуживания в управляемых условиях является наиболее сложным для аудитора.

1. Каких специалистов Вы бы включили при формировании группы аудиторов?
2. Какие документы Вы проверите? (п.7.5)

**Задание 11.** Проводится ли аудит руководителями в своих собственных подразделениях в соответствии с общими руководствами?

- а) нет, это часто просто проверка;
- б) нет, потому что аудитор не независим от службы, которая проверяется;
- в) да, они часто очень полезны для самооценки;
- г) нет, аудит должен проводиться руководством более высокого уровня.

#### **Задание А.**

**Оцените правильность постановки целей в области качества. Какие из перечисленных «Целей» можно принять. Отметьте значком правильные ответы.**

1. Сократить сроки ожидания операций в ортопедическом отделении.
2. Установить, что количество рекламаций не более 6
3. Увеличить объем производства на 30%
4. Увеличить долю рынка:
  - в текущем периоде на 10%;
  - через год увеличение должно быть достигнуто до 15%.
5. Провести поверку 90% СИ
6. Сертифицировать СМК.

#### **Задание В**

**В ходе контроля выборки из партии закупленного материала контролер находит единицу продукции, которая находится на границе соответствия. Что бы Вы порекомендовали предпринять?**

- а) бросить монету;
- б) обратиться с вопросом к поставщику за разъяснением стандарта;
- в) признать изделие непригодным;
- г) отсрочить решение до проверки оставшейся части выборки.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ  
на заседании кафедры управления  
качеством и экспертизы товаров и услуг

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**  
для студентов заочной формы обучения

по дисциплине  
**Мониторинг систем качества**

В соответствии с учебным планом магистранты по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством в бизнес-системах» должны самостоятельно выполнить домашнюю контрольную работу. Основная цель работы – освоение дисциплины «Мониторинг систем качества». При этом студенты должны получить навыки изучения специальной литературы.

Контрольная работа состоит из двух заданий:

**1 задание:** Используя учебную литературу и периодические издания ответить на поставленные вопросы, связанные с содержанием изучаемой дисциплины.

**2 задание:** выполнение *практических заданий*, описание которых содержится в Приложении А.

Контрольная работа выполняется *по вариантам*:

Первый – любой вопрос из раздела 1; задания 1,7 из раздела 2.

Второй - любой вопрос из раздела 1; задание 4, 6 из раздела 2.

Третий - любой вопрос из раздела 1; задание 3, 5 из раздела 2.

Четвертый - любой вопрос из раздела 1; задание 1,4 из раздела 2.

Вопросы *теоретической части* выполняются в форме реферата по одному из вопросов на выбор:

- Планирование качества.
- Профили удовлетворенности потребителя (теория Кано)
- Динамика развития форм и методов управления качеством
- Ключевые элементы СМК
- Реализация принципов СМК через инструменты управления, контроля и улучшения качества
- Ключевые элементы и инструменты развертывания Функции Качества (QFD)
- Концепция «Дома качества»
- Средства управления качеством
- Взаимосвязь между QFD и другими инструментами управления качеством
- Новейшие технологии качества
- Сбалансированная система показателей
- Система «Just in Time»
- Система «Кайзен»
- СМК – коммуникационная система
- Социальная и корпоративная ответственность – стандарты ИСО 26000
- Система экологического менеджмента – стандарты ИСО 14000
- Интегрированные СМ
- ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент Качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»

*Требования к теоретической части:*

- тема должна быть раскрыта на основе изучения первоисточника и дополнительной литературы, недопустимо дословное переписывание текста учебных пособий. Анализ в нём не должен подменяться обзором;

- в работе должны содержаться элементы научного творчества, теоретические положения следует освещать, подтверждая практическими примерами;

- студент должен продемонстрировать глубокое знание предмета, умение самостоятельно мыслить, логично и аргументировано излагать свою точку зрения.

- в работе необходимо провести анализ фактов, сопоставить данные, обнаруженные в различных источниках, выявить тенденции в развитии экономических процессов, при необходимости составить диаграммы и таблицы;

- текст следует излагать в соответствии с планом;

- необходимо оформить сноски, ссылки, список используемой литературы.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

**Задание 1:** Определение нужд потребителя является первым шагом, который необходимо предпринять для включения потребителя в процесс создания высококачественного продукта. К основным методам поиска и сбора данных об ожиданиях потребителя относятся:

- письменное анкетирование потребителя;
- личное анкетирование (интервью) потребителя;
- групповое обсуждение в коллективах потребителей;
- наблюдение за потребителем.

Используя приведенные выше методы исследования, составьте: Анкету; Опросный листок, другие, известные Вам элементы сбора и обработки данных, для исследования ожиданий и удовлетворенности потребителей для выбранного вами продукта. При составлении документов сбора данных, проведете ранжирование целей исследования выяснения мнений потребителя о: важности предлагаемого продукта; качестве предлагаемого продукта; работе производителя в целом. Проведите индексацию степени удовлетворенности потребителя, помня, что индексация позволяет количественно оценить вклад различных составляющих качества продукта в общее мнение потребителя о его качестве. Результаты обработки анкет по каждому выявленному свойству следует оформлять в табличном виде.

**Задание 2.** Сформулируйте (разработайте) видение и миссию для: сети магазинов игрушки (ткани, алкомаркетов, автозапчастей и т.д.); сети закусочных Бистро; для предприятия по пошиву одежды (женской, мужской, детской); для предприятия по ремонту автомобилей.

**Задание 3.** Разработайте контрольный листок применительно к производству ткани, используя за основу следующие наименования порока: складки, засечки, грязь. Прочие дефекты вы можете выбрать на свое усмотрение, с учетом требований к качеству ткани в соответствии с требованиями НД. Заполните контрольный листок данными. Определите общее количество пороков на метр погонный. Постройте сводную таблицу результатов сбора данных. Прделайте тоже самое применительно к вашему производству.

**Задание 4.** На предприятии существует проблема: «Недостаток понимания служащими компании необходимости продолжения улучшения качества». Для ее решения постройте Диаграмму связей.

**Задание 5.** На основе сформированных, в ходе опроса потребителей, перечней показателей качества продукта разработайте (постройте) «дерево свойств продукта» на основе сопоставления компонент: пожеланий потребителя и условий производства. Составьте: рейтинг компонент дерева свойств; дерево потребительской удовлетворенности; диаграмму причин и результатов; матричную диаграмму; матрицу планирования продукции.

**Задание 6.** Используя символы, применяемые на поточных диаграммах процессов, постройте поточные диаграммы: процесса выбора и контроля поставщиков; процесса копирования документов.

**Задание 7.** Вам на выбор будут выданы технические условия на продукцию. Необходимо:

- выделить основные компоненты свойств продукции;
- построить дерево потребительской удовлетворенности;
- рейтинг важности пожеланий потребителя и важности планируемых параметров качества (матрицу связей);
- дом качества.