

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.06.2026 13:49:49

Уникальный программный идентификатор:

24f866be2aca16484036a8cbb3c509e9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

09.12.2025 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Плиски О.В.

Утверждена

Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Аудит и сертификация систем качества на пищевых предприятиях
Направление подготовки	19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания
Профиль	Управление бизнес-процессами в индустрии питания
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.т.н.	
Лейберова Н.В.	
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>5</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>13</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</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>14</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>14</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 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания (приказ Минобрнауки России от 14.08.2020 г. № 1028)
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Получение знаний и умений: в области самооценивания организаций в рамках состояния системы менеджмента качества на основе знаний по аудиту СМК, его видам, формам и принципам. Формирование компетенций, направленных на приобретение навыков организации работ по разработке нормативной и отчетной документации по показателям качества продукции, работ (услуг)

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов				3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа .(по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4					
Зачет	72	8	8	64	2

### 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
организационно-управленческий	
ПК-1 Анализ и оценка деятельности предприятия питания	ИД-1.ПК-1 Знать: Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания Формы статистической, финансовой и другой отчетности на предприятиях питания Технологии маркетинговых исследований на предприятиях питания Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности предприятия питания

<p>ПК-1 Анализ и оценка деятельности предприятия питания</p>	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь:  Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований на предприятиях питания  Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий питания  Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о продукции и услугах предприятия питания  Владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий питания</p>
<p>ПК-2 Разработка и реализация стратегии развития предприятия питания</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт:  Сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятия питания, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений  Организация системы мониторинга внешней и внутренней среды предприятия питания  Руководство подготовкой предложений по формированию и совершенствованию продукции и обслуживания в соответствии с изменением конъюнктуры рынка</p>
	<p>ИД-1.ПК-2 Знать:  Законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания  Основы стратегического менеджмента и маркетинга на предприятиях питания  Основы риск-менеджмента и антикризисного управления</p>
	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь:  Формулировать задачи и цели развития предприятия питания, отражающие интересы собственников и заинтересованных сторон  Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий  Владеть навыками выявления проблем развития предприятия питания  Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания  Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития предприятия питания</p>
	<p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт:  Определение задач и целей развития предприятия питания  Формирование конкурентоспособной стратегии развития предприятия питания  Реализация стратегии предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие  Проведение организационной диагностики и проектирование организационной структуры предприятия питания  Стратегический контроль деятельности предприятия питания  Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятия питания  Оценка эффективности реализации стратегии развития предприятия питания  Выявление стратегических проблем развития предприятия питания и разработка мер по их устранению</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
<b>Семестр 4</b>		72					
Тема 1.	Введение в аудит. Системы проверки СМК. Мониторинг и измерения как основа методики оценивания организации. (ПК -1)	13			1	12	
Тема 2.	Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита. (ПК-2)	13			1	12	
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-1)	14			2	12	
Тема 4.	Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита. (ПК-2)	16			2	14	
Тема 5.	Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита. (ПК-1)	16			2	14	

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

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
<b>Текущий контроль (Приложение 4)</b>			
Темы 1-3	Задание 1	При выполнении задания необходимо проанализировать ситуации и принять обоснованные конкретные решения	30 баллов
Темы 4-6	Задание 2	Задание состоит из двух частей: 1) необходимо подчеркнуть правильные варианты ответов; 2) выполнить практическое задание: выявить проблему на основании трех наблюдений, сформулировать мероприятия по улучшению.	25 баллов
<b>Промежуточная аттестация (Приложение 5)</b>			
4 семестр (За)	Билет к зачету	В билете содержится 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание	51% ответа - зачет; менее 51% - не зачет

## 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, предусмотренных 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

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

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

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

Методика оценивания состояния СМК на предприятии. Разработка рекомендаций по практическому использованию полученных результатов.

Положение концепции «Три Р» (ресурс- результат- репутация). Ресурсы: показатели производственно- технических возможностей (методические, информационные, технические, финансовые). Результаты: первичные показатели качества продукции; деятельность подразделений и предприятия в целом. Репутация: показатели эффективности и результативности деятельности (полученный результат к затраченным ресурсам). Методика оценивания возможностей персонала. Методика оценивания возможностей деятельности подразделения предприятия. Методика оценивания поставщика продукции (взгляд потребителя). Методика оценивания производителя продукции (самооценивание).

Практическая работа № 1. Расчет обеспеченности подразделений предприятия ресурсами, используя деление основных показателей: интеллектуальный потенциал, информационное обеспечение, инфраструктура, производственные условия.

Цель работы: Изучение взаимосвязи трех категорий, используемых в оценке состояния СМК на предприятии

Расчет алгоритма уровневых и индексных показателей качества.

Разработка основных составляющих комплексной методики оценивания состояния СМК на предприятии.

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).

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 ввиду, 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-1)

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.

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 № 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 не 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

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?

Тема 5. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита. (ПК-1)

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;
- і) мы ввели 20 документированных процедур там, где ранее деятельность осуществлялась на основе устных договоренностей;
- ј) 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-1)

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

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)

Тема 5. Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита. (ПК-1)

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.

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

Не предусмотрено учебным планом

7.4. Электронное портфолио обучающегося

Не предусмотрено учебным планом

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Не предусмотрено учебным планом

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

## **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. Ряховская А.Н., Крюкова О.Г., Кузнецова М.О. Риск-менеджмент - основа устойчивости бизнеса [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство "Магистр", 2024. - 256 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2079309>

3. Чудновский А.Д., Савченко-Бельский В.Ю., Мальцева М.В., Кормишова А.В. Основы менеджмента качества товаров и услуг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Русайнс, 2024. - 79 – Режим доступа: <https://book.ru/book/952946>

4. Вавилин Я. А. Менеджмент безопасности продукции [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 105 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/541272>

5. Горбашко Е. А., Рыкова Ю. А., Четыркина Н. Ю., Леонова Т. И., Летюхин И. Д. Практический менеджмент качества [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 315 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560855>

### **Дополнительная литература:**

2. Горбашко Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 397 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/488696>

3. Маюрникова Л. А., Губаненко Г. А., Кокшаров А. А. ХАССП на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 196 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/297662>

4. Маюрникова Л. А., Губаненко Г. А., Кокшаров А. А. ХАССП на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов. - Санкт-Петербург: Лань, 2024. - 196 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/404018>

## **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 № Тг000523459 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 № Тг000523459 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 Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

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

## **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 зачету

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, именно:
  - внутренние аудиты первой стороной;
  - внешние аудиты второй и третьей стороной;
  - комплексный аудит;
  - совместный аудит.
12. Объекты аудита (проверки)?
13. Почему проверки должны вести внутренние аудиторы, не несущие непосредственной ответственности за проверяемые участки?
14. Различия понятий «оценивание качества» и «аудит качества».
15. В чем заключается основная цель аудита качества?
16. От чего зависит окончательная организация аудиторской программы?
17. Какие сферы аудита могут охватывать проверочные листки?
18. Поясните какие пункты, разделы содержит отчет об аудите.
19. Может ли официальный отчет об аудите содержать находки. Как они оформляются?
20. Какое содержание имеет лист рассылки отчета?
21. В каком месте отчета об аудите обычно представлены дата и масштаб аудита.
22. Чего следует тщательно избегать в отчете об аудите?
23. Поясните принципы отбора при классификации находок в отчете об аудите.
24. Разработка и проведение корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.
25. 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 зачету (ПК-1; ПК-2)

**Ситуация 1.** В плане наблюдательного аудита не запланировано проведение анализа ни одного процесса СМК.

**Вопрос:** Достаточно ли обосновано такое планирование? Обоснуйте Ваше мнение.

**Ситуация 2.** В плане аудита предусмотрено проанализировать соблюдение требований элементов ИСО 9001-2015 в следующих подразделениях:

А) раздел 6.2 – в информационном отделе

В) раздел 6.3 – в отделе кадров

С) раздел 8.1 – в информационном отделе

Д) разделы 7.5.1-7.5.3 – в отделе маркетинга

Е) раздел 5.5.3 – только у директора

А) раздел 5.5.1 – в юридическом отделе, у вице-президента по экономике и на участке сборки одного из цехов.

**Вопрос:** Достаточно ли обосновано такое планирование? Обоснуйте Ваше мнение.

**Ситуация 3.** В плане аудита:

А) не запланировано время на подготовку к заключительному совещанию

Б) запланировано 3 часа на подготовку к заключительному совещанию

**Вопрос:** Достаточно ли обосновано такое планирование? Обоснуйте Ваше мнение.

**Ситуация 4.**

Вам необходимо составить «Опросный лист» для проведения внутреннего аудита (объект аудита Вам необходимо выбрать самостоятельно). Поменявшись с коллегой листами, Вам необходимо ответить на вопросы, предложенные в Опросном листе коллеги, после чего, на основе ответов коллеги на Ваш Опросный лист, дать заключение о степени соответствия элементам СМК в подразделении предприятия. При необходимости подготовить «лист несоответствий» и разработать рекомендации по улучшению деятельности подразделения предприятия.

**Ситуация 5.**

В ходе проведения внутреннего бенчмаркинга изучался сбыт продукции компании. Для этого сравнивались размеры усилий, затрачиваемые сотрудниками отдела продаж, с реально достигнутыми результатами. Проанализируйте данные таблицы 1 и письменно ответьте на следующие вопросы:

- Какая дополнительная информация должна быть собрана?
- Какие факторы должны учитываться при проведении внутреннего бенчмаркинга?

- Можно ли прийти к определенным выводам или заключениям на основе тех данных, которые приведены в таблице?

Таблица 1

Продавец	Прогноз объема продаж, долл.	Фактический объем продаж, долл.	Разность между прогнозируемым и фактическим объемами продаж, долл.	Разность между объемами продаж, %
А	2500	4000	1500	160
Б	3500	3200	- 300	91
В	4000	3600	- 400	90
Всего	10000	10800	800	108

Контакты продавцов с покупателями характеризуются следующими показателями:

Продавец	Количество покупателей	Количество личных встреч	Количество переговоров по телефону	Количество отправленных писем
А	18	84	146	63
Б	26	38	73	28
В	44	26	48	12

## Тест1.

**1. Руководство по качеству некоторой компании может включать все следующие пункты, кроме:**

- Внутренние политики в области качества.
- Внутренние инструкции по проведению качества.
- Внешние требования поставщиков.
- Внешние инструкции по аудитам потребителя.
- Внешние инструкции по аудитам поставщика.

**2. Оценивание качества, в сравнении с аудитом качества, это:**

- То же самое.
- Более формальная процедура.
- Менее формальная процедура.
- Шире по охвату (масштабу).
- Все может быть верным.

**4. Какие из следующих утверждений нельзя сделать о профессии аудитора:**

- а. Этика используется, но не требуется официально.
- б. Поощряются распространение знаний о качестве.
- в. Потенциальные конфликты интересов должны разглашаться.
- г. Учитывается благосостояние общества и клиента.
- д. Можно сделать все утверждения.

**5. Старая философия качества ориентировалась на:**

- а. Безличные отчеты об аудите.
- б. Атмосферу обвинения.
- в. Объективные факты и доказательства.
- г. Формальный, документированный отчет.
- д. Все вышесказанное.

**6. Что из перечисленного относится к ненормальному аудиту системы:**

- а. Аудит качества.
- б. Аудит ограниченного масштаба.
- в. Предконтрактное обследование.
- г. Аудит управления.
- д. Аудит процедур.

**7. Внешний навязанный аудит направляется на:**

- а. Поставщиков вашей компании.
- б. Оценивание внутреннего соответствия.
- в. Оценивание ваших потребителей.
- г. Систему качества вашей компании в сравнении с остальными.
- д. Верны пункты а и г.

**8. Аудиты процесса, как правило:**

- а. Менее интенсивны, чем аудиты системы.
- б. Проводятся изнутри или извне.
- в. Менее интенсивны, чем аудиты продукции.
- г. Верны пункты а и б.

**9. Главное преимущество аудита продукции по сравнению с аудитом системы или процесса это:**

- а. Дешевизна.
- б. Возможность проведения без участия заводов-поставщиков.
- в. Сосредоточение внимания непосредственно на конечном продукте или услуге.
- г. Обычно не требуется окончательный отчет.

д. Он гораздо менее формален.

**10. При подготовке Политики в области качества для Вашей организации вам надо сделать все ниже-следующее, кроме:**

- а. Выбрать средства, с помощью которых измеряются показатели качества;
- б. Разработать критерии для определения ситуаций риска и установить, чье решение нужно, когда известные риски существуют;
- в. Рассмотреть процедурные вопросы и функциональную ответственность;
- г. Провозгласить цели в области качества.

## **ТЕСТ 2**

**1. Вопросы, которые обычно рассматриваются при открытии аудита:**

- а) цель аудита ;
- б) ожидаемая продолжительность аудита;
- в) масштаб аудита;
- г) правила введения баллов в опроснике;
- д) верно все предыдущее.

**2. Опросники обычно заполняются:**

- а) аудитором;
- б) проверяемым;
- в) проверяемым, но только после одобрения аудитора;
- г) и аудитором и проверяемым;
- д) верно а, в и г.

**3. Совещания группы аудиторов:**

- а) происходят только в начале и конце аудита;
- б) позволяют членам группы обмениваться информацией;
- в) часто привлекают проверяемых;
- г) происходят всегда в начале и в конце дня;
- д) верно б и г.

**4. Определение качества начинается с:**

- а) Разработки;
- б) Закупок;
- в) Контракта;
- г) Технологии производства.

**5. Аудит качества продукции:**

- а) Всегда полезен;

- б) Основан на статистически организованной выборке;
- в) Часто проводится при выявлении дефектов;
- г) Следует ориентировать на потребителя.

**6. Все нижеследующее указывает на независимость функции аудита, кроме:**

- а) Отсутствия прямой личной вовлеченности в аудиторскую функцию;
- б) Отсутствия прямого финансового сотрудничества с проверяемым;
- в) Прямого финансового сотрудничества с проверяемыми;
- г) Верно а и б;
- д) Не верно все сказанное выше.

**7. Ловушки для аудитора — это все перечисленное выше, кроме:**

- а) Раздражения проверяемого;
- б) Сочувствия аудитора;
- в) Симпатии аудитора;
- г) Взятки;
- д) «потери памяти» проверяемого.

**8. Находки и наблюдения – это понятия аудита. А отношение между этими понятиями таково:**

- а) они практически идентичны;
- б) наблюдение более широкое понятие, чем находка;
- в) наблюдения видимы, находки выводимы;
- г) наблюдения- общая поддержка находок;
- д) находки записываются, а о наблюдениях рассказывают устно.

**9. Аудиторы часто выбираются из проверяемой области. Это заявление:**

- а) справедливо в большинстве случаев;
- б) несправедливо в большинстве случаев;
- в) справедливо, но должно быть не верным;
- г) зависит от персональных предубеждений индивидуумов.

**10. Термин «аудит качества» может относиться к оценке системы качества:**

- а) целого завода или компании;
- б) одного продукта;
- в) одной главной операции, обеспечивающей качество;
- г) ни к одной из вышеперечисленных.
- д) любой из вышеперечисленных