

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Силин Яков Петрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.06.2026 14:13:49

Уникальный идентификатор:

24f866be2aca16484036a8cbb3c509e9531e605f

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	Аудит 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>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>15</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 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					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)	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)</p> <p>Современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества)</p> <p>Методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг)</p> <p>Принципы построения современных производственных систем</p> <p>Современные методологии совершенствования производственных процессов</p>
	<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	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 4		117					

Тема 1.	Введение в аудит. Системы проверки СМК. Мониторинг и измерения как основа методики оценивания организации (ПК-2)	18	2		2	14	
Тема 2.	Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита (ПК-2)	18	2		2	14	
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)	22	3		4	15	
Тема 4.	Основные инструменты аудита. Менеджмент программы аудита (ПК-2)	20			4	16	
Тема 5.	Иерархическая схема проведения аудита. Управление записями аудита (ПК-2)	20			4	16	
Тема 6.	Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Роль аудиторской группы (ПК-2)	19	1			18	

## 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	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.
<b>Промежуточная аттестация (Приложение 5)</b>			
4 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты	В каждом билете три вопроса: два теоретических, одна задача (практическое задание)	Каждый вопрос оценивается по стандартной 5-балльной шкале.

## 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

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Введение в аудит. Системы проверки СМК. Мониторинг и измерения как основа методики оценивания организации (ПК-2)</p> <p>Методика оценивания состояния СМК на предприятии. Разработка рекомендаций по практическому использованию полученных результатов.</p> <p>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).</p>
<p>Тема 2. Планирование аудита. Последовательность процессов управления программой аудита (ПК-2)</p> <p>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).</p>
<p>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)</p> <p>Изучение методологии проведения аудитов на основе международных стандартов</p> <p>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.</p>
<p>Тема 6. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Роль аудиторской группы (ПК-2)</p> <p>Психологические аспекты проведения аудитов</p> <p>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.</p>

## 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-2)

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)

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-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 № 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-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;
- 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-2)

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-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.

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

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

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  
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается  
<http://portfolio.usue.ru>  
- контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Приложение 6

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 кафедры 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. Кочинев Ю.Ю. Аудит в соответствии с международными стандартами [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 413 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2110956>

3. 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>

4. Тебекин А. В. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 410 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535677>

5. Зекунов А. Г., Иванов В. Н., Мишин В. М., Пазюк Ю. В., Власова Т. И. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 460 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/535455>

#### **Дополнительная литература:**

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

### **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

**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

***Вопросы для проработки:***

1. Основные принципы поведения аудиторов.
2. Психология поведения в ходе проведения аудита.
3. Этика поведения аудитора.
4. Принципы компетенции и оценки аудиторов (ИСО 19011-2021)
5. «Я» внутреннего аудитора
6. Без чего не стать ведущим аудитором?
7. Роль аудитора в процессах информирования персонала.

**Приложение 6  
к рабочей программе**

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  
по дисциплине  
Аудит систем качества**

Составитель: к.э.н. Михеева С.В.

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

Контрольная работа состоит из двух заданий:

1. Используя учебную литературу, примерный перечень которой приведен в данных методических рекомендациях, и периодические издания необходимо ответить на **два** теоретических вопроса.

2. Необходимо: рассмотреть, провести подробный анализ **двух** предложенных практических ситуаций и ответить на поставленные вопросы.

Вариант выбирается по первой букве фамилии студента.

Выбор варианта задания

№ пп	Начальная буква фамилии	№№ вопросов	№ пп	Начальная буква фамилии	№№ вопросов
1	<b>А</b>	1, 32 (ситуации 1 и 11)	15	<b>П</b>	20, 32(ситуации 1 и 7)
2	<b>Б</b>	2, 31 (ситуации 1 и 10)	16	<b>Р</b>	4, 31 (ситуации 2 и 11)
3	<b>В</b>	14, 1 (ситуации 2 и 11)	17	<b>С</b>	21, 19 (ситуации 5 и 9)
4	<b>Г</b>	20, 28 (ситуации 3 и 5)	18	<b>Т</b>	17, 18 (ситуации 8 и 1)
5	<b>Д</b>	2, 22 (ситуации 1 и 2)	19	<b>У</b>	15, 4 (ситуации 1 и 2)
6	<b>Е</b>	12, 23 (ситуации 4 и 2)	20	<b>Ф</b>	20, 3 (ситуации 4 и 7)
7	<b>Ж</b>	8, 24 (ситуации 5 и 7)	21	<b>Х</b>	3, 30 (ситуации 6 и 2)
8	<b>З</b>	9, 31 (ситуации 1 и 8)	22	<b>Ц</b>	16, 22 (ситуации 9 и 2)
9	<b>И</b>	26, 9 (ситуации 1 и 9)	23	<b>Ч</b>	6, 29 (ситуации 5 и 3)
10	<b>К</b>	7, 20(ситуации 1 и 6)	24	<b>Ш</b>	8, 15 (ситуации 9 и 7)
11	<b>Л</b>	10, 24(ситуации 4 и 10)	25	<b>Щ</b>	12, 16 (ситуации 8 и 11)
12	<b>М</b>	5, 32(ситуации 6 и 9)	26	<b>Э</b>	1, 15 (ситуации 1 и 8)
13	<b>Н</b>	11, 23 (ситуации 5 и 4)	27	<b>Ю</b>	4, 13 (ситуации 4 и 2)
14	<b>О</b>	13, 25 (ситуации 6 и 11)	28	<b>Я</b>	14, 20 (ситуации 1 и 2)

Вопросы **теоретической части** выполняются в форме реферата.

**Требования к теоретической части:**

- тема должна быть раскрыта на основе изучения первоисточника и дополнительной литературы, недопустимо дословное переписывание текста учебных пособий;

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

- 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 ссылки, список используемой литературы.

**Практическая часть** состоит из двух заданий:

Необходимо: рассмотреть, провести подробный анализ *двух* предложенных практических ситуаций и ответить на поставленные вопросы.

### ***Требования к оформлению***

Контрольная работа выполняется в электронном виде, формат А4. При оформлении текста необходимо соблюдать следующие размеры полей: левое 30 мм, правое – 20мм, верхнее – 20мм, нижнее – 20мм. Шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14 пт, межстрочный интервал – 1,5.

Объем работы не должен превышать 20-25 страниц.

## **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ**

1. Опишите основные задачи и принципы планирования аудита.
2. Охарактеризуйте основные формы и виды записей при проведении аудита.
3. Что такое «План- график аудита». Принципы построения.
4. Исходные предпосылки для планирования аудита (как внутреннего, так и внешнего).
5. Принципы проведения мониторинга и анализа программы аудита. Исходные данные для мониторинга и анализа.
6. Вы планируете аудит продукции. Прокомментируйте на основании, каких документов (использование какого метода) Вы будете составлять план выборки продукции?
7. Охарактеризуйте основные принципы построения внутреннего аудита качества.
8. Какие основные элементы включает план- график аудита качества.
9. Общность и различия в аудитах качества (внутренний (первая сторона и самооценка); внешний (вторая сторона и сертификационный)).
10. Общение, как ключ к успеху интервьюирования при аудите.
11. Принципы формирования команды аудиторов.
12. Схема последовательности действий по планированию аудита.
13. Каким стандартом ИСО регламентированы проверки (аудиты) систем менеджмента?
14. Опишите основные виды, принципах построения, цели и объекты аудитов, а именно:
  - внутренние аудиты первой стороной;
  - внешние аудиты второй и третьей стороной;
  - комплексный аудит;
  - совместный аудит.

15. Необходимость и правильность заполнения опросников для аудита организации.
16. Использование проверочных листков с оценками и без оценок.
17. Сущность, порядок проведения всех видов аудита «на месте».
18. Методы интервьюирования.
19. Фиксирование «находок». Их роль при аудите.
20. Что может быть объектом аудита (проверки)? Опишите объекты для ВСЕХ видов аудита
21. Что включается в аудиторский отчет?
22. Какие требования предъявляются к термину «прослеживаемость» аудиторского отчета?
23. Какие требования предъявляются к проведению корректирующих мероприятий по результатам отчета?
24. Контроль сроков исполнения и завершения корректирующих мероприятий.
25. Опишите требования к хранению отчетов. Поясните какие пункты, разделы содержит отчет об аудите.
26. Может ли официальный отчет об аудите содержать находки. Как они оформляются?
27. Чего следует тщательно избегать в отчете об аудите?
28. Поясните принципы отбора при классификации находок в отчете об аудите.
29. Основные принципы поведения аудиторов.
30. Психология поведения в ходе проведения аудита.
31. Этика поведения аудитора.
32. Принципы компетенции и оценки аудиторов (ИСО 19011-2021)

## **СИТУАЦИИ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ**

**Ситуация 1.** Сертифицированная компания осуществляет разработку и изготовление продукции, при этом в Руководстве по качеству, которое не менялось после сертификационного аудита, ничего не было сказано по поводу привлечения для выполнения контрактов сторонних организаций (аутсорсинге).

В плане 1-го наблюдательного аудита в отделе главного конструктора было запланировано проанализировать соблюдение требований раздела 8.3 ИСО 9001:2015. Для этого во время аудита в качестве примера был выбран один из выполненных в период после предыдущего аудита контрактов, в которых компания брала на себя обязательство разработать и изготовить для потребителя партию новой продукции. На вопрос аудиторов

о том, можно ли посмотреть на записи, подтверждающие проведение анализа и верификации этого проекта, от руководителя отдела была получена следующая информация:

«В этом конкретном случае из-за увольнения нескольких конструкторов отдел не успевал провести проектирование в срок, и поэтому компания передала разработку продукции сторонней организации, заключив с ней договор субподряда и выдав соответствующее техническое задание на проектирование. Они выполнили работу в срок, мы проверили и валидировали их проектную документацию, что позволило своевременно поставить продукцию на производство, изготовить ее и передать потребителю.

Следует сказать, что ранее мы никогда не привлекали к проектированию сторонние организации. Но полгода назад объем заказов резко вырос, и мы были вынуждены привлечь для проектирования и разработки субподрядчиков. С данным субподрядчиком мы работаем около полугода, неоднократно привлекали его для выполнения как отдельных частей проекта, так и проекта в целом. Мы оценили его, и он является у нас допущенным субподрядчиком самой высокой степени доверия. Поэтому, в качестве поощрения, мы решили при выполнении наших заказов разрешить им сократить объем бумажной работы, в том числе не представлять нам результаты анализа и верификации заказываемых проектов, хотя знаем (и проверяли это неоднократно), что они в ходе проектирования и разработки деятельность по анализу и верификации проекта планируют, осуществляют и документируют.

По указанным причинам в отношении данного конкретного проекта мы Вам сейчас никаких записей представить не можем».

*Вопросы:*

1. Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?
2. Осуществляет ли компания управление процессом проектирования? Если да, то подтвердите это «наблюдениями» по тексту.
3. Имеются ли в представленном тексте информация, что организация идентифицировала управление процессом аутсорсинга?
4. Как Вы считаете есть или нет в рассматриваемом примере элементы несоответствия?

**Ситуация 2.** 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.

*Вопросы:*

1. Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

2. Можно ли зафиксировать несоответствие?

**Ситуация 3.** В ходе аудита было зафиксировано следующее существенное несоответствие по разделу 9 (п.9.3): «На момент проверки не проводился анализ СМК со стороны руководства».

При этом из опроса и представленных свидетельств следует, что в организации имеется отчет о функционировании СМК, а по итогам его рассмотрения руководством были приняты документированные решения, направленные на совершенствование СМК и улучшение деятельности организации.

*Вопрос:*

Содержатся ли в разделе 9 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

**Ситуация 4.** В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 8.4: «Во многих заказах на закупку, поступающих в службу снабжения из подразделений, отсутствуют указания на технические характеристики заказываемой продукции. Вместо этого стоят слова "как ранее"».

*Вопрос:*

Содержатся ли в разделе 8.4 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

**Ситуация 5.** В ходе аудита зафиксировано следующее несущественное несоответствие по разделу 9: «Отсутствуют доказательства своевременного устранения недоделок и дефектов, выявленных в процессе приемки работ по договору № ...».

*Вопрос:*

Содержатся ли в разделе 9 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

**Ситуация 6.** В ходе аудита зафиксировано следующее несущественное несоответствие по разделу 10.2.: «Не проведен анализ предпринятых корректирующих действий по устранению несоответствий, выявленных в ходе внутреннего аудита от ... в цехе № ...».

*Вопрос:*

Содержатся ли в разделе 10.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

**Ситуация 7.** В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.2 содержится следующая полная запись: «Права и ответственность персонала за выполнение требований ИСО 9001:2015 определены и доведены до его сведения, что было выборочно проверено и подтверждено».

*Вопрос:*

Содержатся ли в разделе 7.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

**Ситуация 8.** В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 6 содержится следующая запись: «Планирование создания продукции и необходимые ресурсы обеспечиваются при разработке и реализации различных планов и программ развития предприятия. Примеры: «План научно-исследовательских и проектно-конструкторских работ на 2016 г.», «План капитального строительства на 2017г.», мероприятия по реализации целей в области качества производственных комплексов и др.».

*Вопрос:*

Содержатся ли в разделе 6 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

**Ситуация 9.** В ходе аудита на вопрос том, какие изменения произошли в СМК за период с прошлого аудита, были получены следующие ответы:

1. количество процессов СМК увеличилось на 20%;
2. мы вышли на новый рынок, и за счет этого наш объем производства вырос на 20%;
3. мы на 20% обновили свой ассортимент выпускаемой продукции;
4. мы обучили методам менеджмента качества 20 человек;

5. мы обучили 20 новых внутренних аудиторов и теперь планируем проведение полноценного внутреннего аудита не раз в год, а ежеквартально;

6. мы внедрили новые статистические методы управления процессами;

7. мы обновили 20% парка металлообрабатывающих станков;

8. мы ввели в СМК деятельность по управлению экономикой качества;

9. мы ввели 20 документированных процедур там, где ранее деятельность осуществлялась на основе устных договоренностей;

10. мы достигли своих ранее поставленных целей в области качества и поставили новые.

*Вопрос:*

В каких случаях приведенные изменения можно действительно признать как изменения СМК?

**Ситуация 10.** В ходе аудита было выявлено, что статус контроля забракованной на входном контроле части партии деталей идентифицирован ярлыком «брак» неустановленной формы.

*Вопрос:*

Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

**Ситуация 11.** В ходе наблюдательного аудита установлено, что для соблюдения технологических требований в некоторые производственные цеха постоянно должен поступать сжатый воздух, и требования к нему строго нормированы. Такой воздух производится на газокompрессорной станции, оборудованной 6 одинаковыми установками. Для поддержания заданного давления в работе постоянно находятся 4 установки. Из оставшихся двух одна поддерживается в «горячем резерве», вторая подвергается полному разбору, ремонту и после приемо-сдаточных испытаний ставится в «холодный резерв».

Один раз в квартал по очереди одна из работающих установок останавливается на осмотр и ремонт. Вместо нее в работу вводят установку, находящуюся в «горячем резерве», а установку, находящуюся в «холодном резерве», переводят в режим «горячего резерва». Режим переключения установок (как плановый, так и аварийный) не приводит к нарушениям давления в магистральном воздухопроводе сжатого воздуха.

Аудиторы установили, что заводом-изготовителем оборудования установлено, что для поддержания работоспособности установки ее полный разбор, осмотр и ремонт должен осуществляться:

1. один раз в полтора года;

2. один раз в два года;

3. один раз в год.

*Вопрос:*

Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в указанных случаях?

#### РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
2. ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»
3. Окрепилов В.В. Всеобщее управление качеством, книга I, II, III. – Изд. Санкт – Петербургского Университета экономики и финансов, 2021.
4. Окрепилов В.В. Управление качеством. СПб.: Наука, 2000.
5. Основы всеобщего менеджмента качества – TQM (Как сделать свою компанию эффективной)/ Методическое пособие – Нижний Новгород: ЗАО “Центр “Приоритет”, 2003. 77с.
6. Управление качеством. Учебник / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, С.Ю. Ягудин и др. Под ред. доктора экономических наук, профессора Ильенковой С.Д. М.: Юнити-Дана, 2014.
7. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. – М.: «Экономика», 1986.