

Документ: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 20.07.2026 15:22:09
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «КОНСАЛТИНГ И АУДИТ КАЧЕСТВА»

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль) подготовки: Экономика и управление качеством

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года

Объем:
в зачетных единицах: 4 з.е.
в академических часах: 144 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Кандидат экономических наук Заступов А. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденного приказом Минобрнауки от 31.07.2020 № 869, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по техническому контролю качества продукции", утвержден приказом Минтруда России от 15.07.2021 № 480н; "Специалист по качеству", утвержден приказом Минтруда России от 22.04.2021 № 276н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра экономики, организации и стратегии развития предприятия	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Шепелев А. В.	Рассмотрено	15.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- изучить основы консалтинга и аудита качества в современных экономических системах;
- сформировать способности проведения внутреннего аудита системы управления качеством организации и анализа его результатов;
- приобрести навыки разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции на основе результатов внутреннего аудита системы управления качеством организации.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-5 Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации и анализировать его результаты

ПК-5.1 Анализирует структуру управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)

Знать:

ПК-5.1/Зн1 Основы управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)

Уметь:

ПК-5.1/Ум1 Интерпретировать структуру управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)

Владеть:

ПК-5.1/Нв1 Обладать навыками анализа структуры управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)

ПК-5.2 Организует и контролирует работу по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)

Знать:

ПК-5.2/Зн1 Основы организации и контроля деятельности по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)

Уметь:

ПК-5.2/Ум1 Организовывать и проводить аудит по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)

Владеть:

ПК-5.2/Нв1 Обладать навыками проведения внутреннего аудита системы управления качеством организации и анализа его результатов, организации работы по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)

ПК-7 Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции

ПК-7.2 Разрабатывает план мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров

Знать:

ПК-7.2/Зн1 Основы планирования мероприятий по предотвращению выпуска некачественной продукции (работ, услуг), требования технических регламентов, стандартов (технических условий)

Уметь:

ПК-7.2/Ум1 Разрабатывать планы мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров

Владеть:

ПК-7.2/Нв1 Владеть навыками проведения внутреннего аудита системы управления качеством организации, анализа его результатов, выявления несоответствий требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), разработки мероприятий по предотвращению выпуска некачественной продукции

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Консалтинг и аудит качества» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 8. В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ПК-5 - Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации и анализировать его результаты		
ПК-5.1 Анализирует структуру управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)	Инновационный менеджмент, Организация производства, Основы менеджмента, Планирование на предприятии, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: практика по профилю профессиональной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Промышленные технологии и инновации, Процессно-ориентированное управление, Технология и организация производства продукции и услуг, Управление жизненным циклом наукоемкой продукции, Управление изменениями	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика

ПК-5.2 Организует и контролирует работу по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)	Государственный надзор за качеством продукции, Интегрированные САПР, Основы менеджмента, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Прототипирование и оцифровка реальных объектов, Процессно-ориентированное управление	Интегрированные САПР, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика, Прототипирование и оцифровка реальных объектов
ПК-7 - Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции		
ПК-7.2 Разрабатывает план мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров	Бережливое производство, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: практика по профилю профессиональной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Системы менеджмента качества	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: преддипломная практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Групповая контактная работа (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Восьмой семестр	144	4	54	18	36	2	0,3	53,7	Экзамен
Всего	144	4	54	18	36	2	0,3	53,7	34

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа

Раздел 1. Основы консалтинга качества	47,7	8	16	23,7
Тема 1.1. Сущность и содержание консалтинга	11,7	2	4	5,7
Тема 1.2. Управленческое консультирование как элемент рыночной экономики	12	2	4	6
Тема 1.3. Технология подготовки к консультированию. Коммуникационное консультирование.	12	2	4	6
Тема 1.4. Ценообразование на рынке консультационных услуг. Особенности качества консалтинга.	12	2	4	6
Раздел 2. Аудит качества	60	10	20	30
Тема 2.1. Сущность и понятия аудита качества. Основные положения и нормативные документы.	12	2	4	6
Тема 2.2. Классификация аудитов качества	12	2	4	6
Тема 2.3. Менеджмент программы аудита	12	2	4	6
Тема 2.4. Внутренний, сертификационный и инспекционный аудиты	12	2	4	6
Тема 2.5. Требования к проведению аудита качества. Компетентность аудитора.	12	2	4	6

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Тестирование
Промежуточная аттестация	Экзамен

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Основы консалтинга качества	Тестирование	Экзамен
2	Аудит качества	Тестирование	Экзамен

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Основы консалтинга качества Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	

1	Выберите один вариант ответа Для аудиторской организации наличие и соблюдение правил осуществления внутреннего контроля качества работы является: 1. Условием членства в саморегулируемой организации 2. Необходимым условием для вступления в международную сетевую аудиторскую организацию 3. Условием для получения лицензии на осуществление аудиторской деятельности	ПК-5
	Ответ: Условием членства в саморегулируемой организации	
2	Выберите один вариант ответа Принципы осуществления внутреннего контроля качества работы аудиторских организаций, индивидуальных аудиторов и требования к организации указанного контроля устанавливаются: 1. Стандартами саморегулируемых организаций 2. Федеральными стандартами аудиторской деятельности 3. Внутренними регламентами аудиторских организаций	ПК-5
	Ответ: Федеральными стандартами аудиторской деятельности	
3	Выберите один вариант ответа Что не является обязанностью аудиторской организации, аудитора: 1. Проходить внешний контроль качества работы, в том числе предоставлять всю необходимую для проверки документацию и информацию 2. Участвовать в осуществлении саморегулируемой организацией аудиторов, членами которой они являются, внешнего контроля качества работы других членов этой организации 3. Принимать участие в разработке правил внешнего контроля качества работы	ПК-5
	Ответ: Принимать участие в разработке правил внешнего контроля качества работы	
4	Выберите один вариант ответа Периодическая ротация работников, осуществляющих руководство аудиторской проверкой в области управления качеством: 1. Должна применяться в ходе осуществления контроля качества в любой аудиторской организации 2. Свидетельствует о недоверии к работнику, осуществляющему руководство аудиторской проверкой 3. Является мерой предосторожности против угрозы «привычности» при проверке общественно значимого хозяйственного субъекта	ПК-5
	Ответ: Является мерой предосторожности против угрозы «привычности» при проверке общественно значимого хозяйственного субъекта	
5	Выберите один вариант ответа Законность деятельности профессиональных консультантов в области аудита качества обеспечивается: 1. сертификацией 2. лицензией 3. трудовым договором	ПК-5
	Ответ: сертификацией	
6	Укажите соответствие Укажите соответствие между аспектами эффективности систем аудита и управления качеством и их сущностью: 1. технические А. создание службы качества, обучение специалистов 2. экономические Б. оборудование предприятия, техническое обслуживание 3. организационные В. управление затратами на качество	ПК-5
	Ответ: 1 - Б 2 - В 3 - А	
7	Укажите соответствие Укажите соответствие между видами и объектами аудита (проверки) качества: 1. аудит продукции А. установление требований к продукции, процессам 2. аудит процесса Б. выполнение процессов 3. аудит производства В. один или несколько видов продукции	ПК-5
	Ответ: 1 - В 2 - Б 3 - А	
8	Укажите соответствие Укажите соответствие видов диагностики в процессе управленческого консультирования: 1. независимая диагностика А. Внешний консультант включает в процесс сотрудников клиента 2. рабочая диагностика Б. Проводится на конкретном объекте по договору 3. смешанная диагностика В. Проводится внешним консультантом по заказу	ПК-5
	Ответ: 1 - В 2 - Б 3 - А	

9	Установите последовательность Поставьте этапы работы консультанта по проекту оптимизации оргструктуры предприятия в процессе аудита качества в правильную последовательность: А. предварительная диагностика, формулирование гипотез Б. формулирование задач, проверка их на соответствие целям и стратегиям предприятия В. внедрение: проверка новых технологий в работе и последующая корректировка Г. глубокая диагностика, формулирование гипотез	ПК-5
	Ответ: 1 - Б 2 - А 3 - Г 4 - В	
10	Установите последовательность Поставьте этапы процесса разработки стратегий предприятия, связанные с изменениями по результатам консалтинга и аудита качества, в правильную последовательность: А. поиск и оценка рыночных возможностей Б. детальная разработка стратегий и внедрение В. предварительное формулирование целей Г. прогноз (исследование тенденций) Д. анализ потенциала предприятия	ПК-5
	Ответ: 1 - В 2 - Д 3 - А 4 - Г 5 - Б	
11	Дополните задание развернутым вариантом ответа Каждая аудиторская организация обязана принимать одобренный саморегулируемой организацией (СРО) кодекс ...	ПК-5
	Ответ: профессиональной этики	
12	Дополните задание развернутым вариантом ответа Прошлые достижения, собственные планы и нормативы клиента при ... консультант использует для сравнения	ПК-5
	Ответ: предварительной диагностике	
13	Дополните задание развернутым вариантом ответа Средством предотвращения ухудшения системы качества является проведение ... ее функционирования в процессе аудита качества	ПК-5
	Ответ: регулярных проверок	
14	Дополните задание развернутым вариантом ответа Политика в области консалтинга и аудита качества ... общей стратегии развития организации	ПК-5
	Ответ: должна соответствовать	
15	Дополните задание развернутым вариантом ответа Обдумывая вопрос об области применения «сохранности», аудитору необходимо рассматривать ... организации, подходящие требования законодательства помимо требований стандарта ISO 9001:2000 и системы менеджмента качества	ПК-5
	Ответ: контрактные обязательства	

2. Аудит качества Тестирование

№ п/п	Содержание вопроса	Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один вариант ответа Кодекс профессиональной этики аудиторов в системе управления качеством и аудита это: 1. Свод правил поведения, обязательных для соблюдения аудиторскими организациями, аудиторами при осуществлении ими аудиторской деятельности 2. Установленные законом правила поведения аудиторов в конкретных ситуациях 3. Документ, содержащий перечень конкретных ситуаций, создающих угрозу независимости аудитора	ПК-7
	Ответ: Свод правил поведения, обязательных для соблюдения аудиторскими организациями, аудиторами при осуществлении ими аудиторской деятельности	
2	Выберите один вариант ответа К этапам организации аудиторской выборки в области аудита качества не относится: 1. проверка репрезентативности выборки 2. определение методов отбора 3. определение размера совокупности факторов, влияющих на выборку 4. определение цели выборочной проверки	ПК-7
	Ответ: определение размера совокупности факторов, влияющих на выборку	

3	Выберите один вариант ответа Непредставление в уполномоченный орган информации об операциях, подлежащих обязательному аудиту, в области управления качеством: 1. Влечет наложение административного штрафа на юридических лиц в размере от двадцати до пятидесяти тысяч рублей 2. Влечет наложение административного штрафа, на должностных лиц в размере от тридцати до пятидесяти тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет 3. Влечет наложение на юридических лиц штрафа в размере от двухсот до четырехсот тысяч рублей или административного приостановление деятельности на срок до шестидесяти суток 4. Влечет приостановление деятельности на срок до девяноста суток Ответ: Влечет наложение на юридических лиц штрафа в размере от двухсот до четырехсот тысяч рублей или административного приостановление деятельности на срок до шестидесяти суток	ПК-7
4	Выберите один вариант ответа Аудиторское заключение по результатам аудита качества подписывает: 1. только руководитель аудиторской фирмы 2. руководитель аудиторской фирмы и аудитор, которые непосредственно проводил аудиторскую проверку 3. руководитель аудиторской фирмы и руководитель проверяемого предприятия 4. все аудиторы, принимающие участие в проверке, и текст заключения утверждается руководителем аудиторской фирмы Ответ: только руководитель аудиторской фирмы	ПК-7
5	Выберите один вариант ответа Аудиторский риск в системе управления качеством и аудита организации – это: 1. опасность необнаружения ошибок системой внутреннего контроля; 2. опасность необнаружения существенных ошибок в процессе проведения выборочной проверки; 3. опасность составления неверного заключения о результатах финансовой отчетности, качества выпускаемой продукции 4. риск, присущий бизнесу клиента, обусловленный характером и условиями деятельности организации Ответ: опасность составления неверного заключения о результатах финансовой отчетности, качества выпускаемой продукции	ПК-7
6	Укажите соответствие Укажите соответствие между процессами разработки и внедрения системы управления качеством и аудита и целями этих процессов: 1. принятие решения о создании системы управления качеством и аудита А. закрепление за каждой функцией структурное подразделение 2. определение состава нормативно–методических документов Б. взаимосвязь и взаимодействие структурных подразделений 3. определение структурной схемы управления качеством и аудита В. анализ действующих и разработка новых нормативных и регламентирующих документов 4. построение функциональной схемы системы управления качеством и аудита Г. формирование службы качества и аудита Ответ: 1 - Г 2 - В 3 - Б 4 - А	ПК-7
7	Укажите соответствие Укажите соответствие между процессом обеспечения качества и аудита и ответственными подразделениями: 1. анализ требований потребителей А. технологический отдел 2. контроль и аудит качества Б. отдел менеджмента качества 3. проектирование и разработка продукции В. отдел маркетинга 4. анализ качества процессов и продукции Г. лаборатория, производственный отдел, аудиторская фирма Ответ: 1- В 2 - Г 3 - А 4 - Б	ПК-7
8	Укажите соответствие Укажите соответствие видов диагностики в процессе управленческого консультирования: 1. персональная диагностика А. проводится индивидуальным консультантом 2. пассивная диагностика Б. проводится при отсутствии времени на длительное изучение объекта 3. экспресс диагностика В. с использованием традиционных методов (наблюдение, анкетирование, анализ документов)	ПК-7

	Ответ: 1 - А 2 - В 3 - Б	
9	Установите последовательность Поставьте этапы внедрения изменений при эволюционном направлении для организаций в системе консалтинга и аудита качества в правильную последовательность: А. изменения в установках и убеждениях человека Б. изменения в поведении групп, всей организации В. изменения в знаниях человека Г. изменения в поведении человека Ответ: 1 - В 2 - А 3 - Г 4 - Б	ПК-7
10	Установите последовательность В стандарте ИСО 19011 приведены основные действия при аудите качества. После завершения аудита следует этап выполнения действий по результатам аудита. Этот этап, согласно стандарту, не рассматривается как часть аудита. Укажите верную последовательность проведения аудита в системе управления качеством организации. А. подготовка к аудиту на месте Б. завершение аудита В. организация проведения аудита Г. подготовка, утверждение и рассылка отчета по аудиту Д. анализ документов Е. проведение аудита на месте Ответ: 1 - В 2 - Д 3 - А 4 - Е 5 - Г 6 - Б	ПК-7
11	Дополните задание развернутым вариантом ответа В консалтинге тщательно изучить важные аспекты взаимосвязи между рассматриваемой проблемой и общими целями и результатами деятельности организации клиента, а также определить, насколько клиент способен осуществлять изменения и эффективно решать проблемы, является ... Ответ: целью диагностики	ПК-7
12	Дополните задание развернутым вариантом ответа Фаза процесса консультирования, включающая оценку работы консультанта, предоставление заключительных отчетов, расчет в соответствии со взаимными обязательствами, переговоры относительно будущих контактов и дальнейшей работы, называется ... Ответ: завершающей фазой	ПК-7
13	Дополните задание развернутым вариантом ответа Нормативная и регламентирующая документация в системе аудита и управления качеством организации закрепляет ... выполнения и опыт работы в области управления качеством и аудита Ответ: нормы и правила	ПК-7
14	Дополните задание развернутым вариантом ответа За сертифицированными системами качества осуществляется инспекционный контроль не реже ... Ответ: одного раза в год	ПК-7
15	Дополните задание развернутым вариантом ответа Согласно такому методу отслеживания, как ... , аудитор начинает с наведения справок по продажам и прослеживает все сделки по таким справкам в каждом департаменте, связанном с бизнесом, до отправленного уведомления об отгруженной единице в ходе процесса. Ответ: прямой метод	ПК-7

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Экзамен восьмой семестр

№ п/п	Содержание вопроса	Компетенция
	Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Дайте развернутый ответ на вопрос Сущность и содержание консультационной деятельности в сфере аудита системы управления качеством	ПК-5

	Ответ: Мировой опыт функционирования предприятий в условиях рыночной экономики показывает, что отсутствие разрыва между наукой и практикой происходит во многом благодаря наличию такого универсального инструмента, как управленческое консультирование (УК). Задача УК в отличие от традиционных методов передачи теоретических знаний в практику хозяйствования состоит в посредничестве при передаче знаний из теории в практику, знаний и опыта из одной сферы практики в другую. Консалтинг – это вид интеллектуальной деятельности, основная задача которого заключается в анализе, обосновании перспектив развития и использования научно-технических и организационно-экономических инноваций с учетом предметной области и проблем клиента. Основная его цель заключается в улучшении качества руководства, повышении эффективности деятельности компании в целом и увеличении индивидуальной производительности труда каждого работника. Управленческое консультирование – это услуги, оказываемые независимыми и профессионально подготовленными специалистами (одним или несколькими консультантами), чтобы помочь руководителю в организации диагностики, анализе и практическом решении управленческих и производственных проблем.	
2	Дайте развернутый ответ на вопрос Управленческое консультирование в области аудита и управления качеством организации Ответ: Консультационная услуга – это особый вид информационных услуг, который зародился еще в глубокой древности. Значительный толчок в своем развитии он получил в ходе промышленной революции (с 60-х гг. XVIII в.), когда появились первые фабрики, а также связанные с этим институциональные и общественные преобразования, а во второй половине XIX в. возникло движение научного управления. Эволюция консалтинга в зарубежных странах свидетельствует о переходе от консультации к консультированию, от позиции советчика к позиции участника процесса освоения новации. Более эффективным представляется такой подход, когда управленческое консультирование охватывает все стадии инновационного процесса. Причины, заставляющие клиента обращаться за консультацией, можно квалифицировать следующим образом: - предприниматель и его сотрудники не способны решить возникшую проблему; - сотрудники организации решили проблему, но руководитель хочет удостовериться в правильности их действий; - предприниматель не хочет тратить время на решение проблемы; - предприниматель вообще не уверен, что проблема есть, но он обращается к консультанту, чтобы в этом удостовериться. Следует отметить две стороны возможных изменений в организации – клиенте: 1. техническая сторона, касающаяся характера управленческой или коммерческой проблемы, с которой сталкивается клиент (консультант находит пути ее анализа и решения); 2. человеческая сторона, т.е. взаимоотношения между консультантом и клиентом, реакция людей в организации заказчика на изменения (консультант помогает в планировании этих взаимоотношений и их осуществлении).	ПК-5
3	Дайте развернутый ответ на вопрос Технология подготовки к консультированию для проведения внутреннего аудита Ответ: Подготовка является начальным этапом любого процесса консультирования. На этом этапе консультант и клиент встречаются, пытаются узнать как можно больше друг о друге, обсудить и определить проблему, из-за которой был вызван консультант, и на этой основе договориться об объеме задания и выбранном подходе. Результаты первых контактов, обсуждений, исследований и опытов планирования отражаются в контракте на консультирование, подписанном на котором считается завершением этого первоначального этапа. Цель предварительного диагноза проблемы – определить и запланировать нужное консультативное задание или проект. Предварительный диагноз ограничивается быстрым сбором и анализом существенной информации, которая исходя из мнения и опыта консультанта необходима, чтобы правильно понять проблему, т. е. объективно ее оценить. Постановка диагноза включает сбор и анализ информации по деятельности и эффективности работы клиента. Цель состоит в том, чтобы определить, что следует делать с проблемой при выполнении консультативного задания конкретного объема и продолжительности. Методика постановки предварительного диагноза может быть различной и выбирается в зависимости от ситуации. Можно порекомендовать консультанту идти от общего к частному, от общих целей и показателей, общей эффективности работы к причинам производительности ниже нормативной и затем к более подробному изучению отдельных областей деятельности организации.	ПК-5
4	Дайте развернутый ответ на вопрос Ценообразование на рынке консультационных услуг в сфере аудита системы управления качеством организации	ПК-5

	Ответ: По мнению специалистов, существуют некоторые правила ценообразования на рынке консалтинговых услуг. 1. Для установления оптимальных цен необходимо отказаться от традиционного затратного подхода, при котором к себестоимости прибавляются накладные издержки и норма прибыли, после чего устанавливается окончательная цена. Правильный подход предусматривает сбор и анализ информации о природе взаимосвязей цены и спроса, цен конкурентов и динамики издержек в долгосрочном периоде. Следует сфокусироваться не на своих издержках, а на ценности и выгодах, получаемых клиентом. 2. Никогда не нужно спешить называть стоимость проекта при первой встрече. Для назначения оптимальной цены необходимо более подробно ознакомиться с клиентом, с проблемами, которые предстоит решить, со сроками, которые потребуются для выполнения работы. Следует соотнести время, которое будет затрачено на проект, с текущей загрузкой консультантов. Однако ни при каких обстоятельствах консультант не должен снижать цену более чем на 40% первоначальной. При этом любое изменение цены должно быть обосновано, например: работа консультанта будет стоить на 10% меньше, но при этом сотрудники клиента будут участвовать в сборе информации по заданию клиента. 3. Если вид консалтинга допускает разбиение услуги на отдельные части с получением промежуточных результатов, можно воспользоваться этим при торговле. Если видно, что клиент не готов платить полную цену за весь комплекс услуг, консультант разделит свою работу на этапы, а гонорар – на части, оставив клиенту возможность «выхода» из проекта после завершения каждого из этапов. Выполнив часть работ и зарекомендовав себя с положительной стороны, можно получить заказы и на оставшиеся услуги. 4. Для обоснования стоимости работ некоторые консалтинговые фирмы применяют искусственно сконструированные коэффициенты, связывающие расходы на консалтинг и прибыль, полученную клиентом от их работы. На практике большинство отечественных консультантов не ограничивается рамками контракта при обнаружении действительно серьезных проблем предприятия. Рекомендации по их решению всегда бесплатны. Как и цели, стратегические установки не должны быть конфликтными. Их определение производится на основании предварительно полученных данных о потенциале предприятия, рыночных возможностях, тенденциях рынка, а также на основании опыта руководителя и консультанта. При разработке консультантом стратегий окончательный вариант всегда существует в письменном виде. При самостоятельной разработке стратегий предприятием желательно использовать такую же форму для облегчения дальнейшей их проработки.	
5	Дайте развернутый ответ на вопрос Особенности качества консалтинга в сфере аудита системы управления качеством организации Ответ: Одним из основных направлений формирования стратегических конкурентных преимуществ является предоставление консультационных услуг более высокого качества по сравнению с конкурирующими аналогами. Ключевой фактор – предоставление таких консультационных услуг, которые удовлетворяли бы и превосходили ожидания целевых клиентов. Потребители выбирают консультанта и после предоставления услуг сравнивают представление о полученной услуге с ожиданиями. Если оно не соответствует ожиданиям, клиенты теряют к консультационной фирме всякий интерес, если же соответствует или превосходит их ожидания, они могут вновь обратиться к этому консультанту. Первое и очень важное преимущество в качестве – это высокотехнический и стабильный механизм оказания широкого круга консультационных услуг. Консультант «управляет» качеством консультирования во время выполнения задания. Возможности контроля со стороны заказчика на данном этапе невелики. Однако у заказчика существует возможность выбора консультанта для выполнения задания. Профессиональная этика преследует своей целью формирование у консультантов понятия своего профессионального долга и чести, освоение навыков культуры общения как с клиентами, так и со своими коллегами и т. п.	ПК-5
6	Дайте развернутый ответ на вопрос Сущность и понятия аудита качества	ПК-7

	Ответ: Термин «аудит» происходит от латинского глагола «агкИге», что означает «слушать, выслушивать, слышать». Основное значение данного термина связано не столько с контролем, сколько с наблюдением за каким-либо процессом или деятельностью. В связи с этим можно дать общее определение аудита как востребованного обществом вида профессиональной деятельности: аудит представляет собой деятельность по сбору доказательств в отношении соответствия свойств (характеристик) выбранного объекта наблюдения общепризнанным критериям, в результате которой формируется профессиональное суждение относительно степени этого соответствия, подлежащее оглашению в соответствующей среде, в том числе публичному оглашению через средства массовой информации или специальные издания. Исходя из такого определения аудита, можно обозначить его предмет, объект, субъекта, цель, задачи, технологии и методики проведения. Предметом аудита является совокупность аудиторских доказательств, необходимых для формирования профессионального суждения относительно состояния выбранного объекта наблюдения. Объектами аудита могут быть: качество продукции; экологические. В зависимости от такой классификации объектов аудита различают аудит бухгалтерской финансовой отчетности, который обычно называют просто аудитом, и специальные виды аудита - аудит качества, экологический аудит, управленческий аудит, аудит эффективности и т.д. Субъектом проведения аудита является аудитор - специалист, уровень профессиональной подготовленности которого по конкретному направлению аудиторской деятельности признан обществом. Целью аудита является высказывание профессионального суждения относительно состояния выбранного объекта наблюдения. Профессиональное суждение высказывается в аудиторском заключении - документе, завершающем работу аудитора с информацией о данном объекте. Общественная потребность в профессиональном суждении аудитора обусловлена интересом различных групп пользователей информации к соответствующему объекту аудита. Степень доверия пользователей информации к аудиторскому заключению определяется уровнем независимости аудитора по отношению к заинтересованным лицам, которые могут оказать влияние на него в процессе сбора аудиторских доказательств и формирования профессионального аудиторского суждения. Обеспечение независимости — важнейшее требование, предъявляемое к аудиту как к специфическому виду.	
7	Дайте развернутый ответ на вопрос Менеджмент программы аудита качества. Планирование аудитов. Ответ: Деятельность по проведению внутренних аудитов требует планирования. Долгосрочное планирование может быть осуществлено путем разработки программы аудита (или программ). Программа аудита представляет собой не просто годовой график аудитов, а все виды деятельности, необходимые для планирования и организации аудитов, а также предоставления ресурсов, обеспечивающих их результативное и эффективное выполнение в конкретные сроки. В программе аудита должны быть определены: • цели и объём программы; • ответственность по программе аудита в целом • аудитам; • ресурсам; • процедурам. Объем программы внутренних проверок выбирают с учетом: • области, цели и продолжительности каждого аудита; • периодичности проводимых аудитов; • имеющейся документации, законодательных требований, контрактных требований и других критериев аудита; • количества, статуса и важности проверяемых подразделений, а также сложности видов деятельности, подлежащих проверке; • результатов предыдущих аудитов и т. д. При планировании, кроме знания требований стандарта ИСО 9001 и документации СМК, необходимо быть компетентным в: • законодательных и контрактных требованиях, политике и целях в области качества; • приоритетах руководства; • требованиях потребителей; • коммерческих намерениях и т. д. Для того, чтобы получить такую информацию, ответственный за программу аудитов может беседовать с руководителями (высшим руководством и руководителями структурных подразделений) или организовать обсуждение программы на совещании. Обсуждение позволит оптимально определить объем программы, периодичность и глубину проверок, а также подразделения, подлежащие аудиту. Руководство организации должно назначить лиц, ответственных за менеджмент программы аудита, и предоставить им полномочия, необходимые для установления программы аудита, обеспечения необходимыми ресурсами, реализации, мониторинга, анализа и улучшения программы.	ПК-7
8	Дайте развернутый ответ на вопрос Мониторинг и анализ программы аудита качества	ПК-7

	Ответ: Мониторинг - постоянное наблюдение, в основном, за одним процессом с целью оперативного вмешательства и оценки его речитативности. Мониторинг процесса внутреннего аудита осуществляется с целью контроля за выполнением запланированных мероприятий и оценки степени достижения целей программы аудита. Поскольку процесс внутреннего аудита нельзя измерить инструментально, необходимо установить индикаторы процесса, позволяющие проводить мониторинг и оценивать результативность выполнения программы аудита. Индикаторы необходимо установить таким образом, чтобы они позволяли: 1. контролировать соответствие деятельности программе и графикам аудитов (например, в соответствующих документах предусмотреть графы для отметок о выполнении запланированных мероприятий, даты их выполнения и подписи ответственного лица); 2. оценивать способность аудиторских групп реализовать план аудита (в качестве индикаторов здесь могут использоваться: выполнение, невыполнение плана конкретного аудита, соответствие/несоответствие деятельности аудиторов процедурам по программе аудита, соблюдение/несоблюдение сроков сдачи отчёта по аудиту и др.). Организация должна осуществлять анализ данных, полученных в ходе мониторинга программы аудита. Мониторинг и анализ программы обычно проводит ответственный за программу.	
9	Дайте развернутый ответ на вопрос Внутренний, сертификационный и инспекционный аудиты Ответ: Внутренний аудит – один из главных инструментов успешного функционирования СМК, залог её успешного продвижения по спирали постоянного улучшения. Внедрив систему менеджмента, руководство организации должно интересоваться, как она функционирует, где происходят сбои в системе, и оценивать её результативность. Исходные данные, предоставляемые руководству для анализа и оценки системы качества, в обязательном порядке включают данные о: политике и целях в области качества; структуре и степени внедрения системы менеджмента качества; качестве продукции; состоянии процессов производства; результатах экономического анализа. Внутренний аудит необходим для того, чтобы выявить, что все требуемые элементы СМК имеются в наличии, соответствуют требованиям стандартов, являются эффективными в достижении своей цели. Особенностями сертификационного аудита является следующее: - проводится независимым органом по сертификации; - результаты используются для целей сертификации. К работе по сертификации СМК привлекают экспертов (аудиторов) по сертификации систем качества, зарегистрированных в Регистре Системы сертификации персонала Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, и, при необходимости, технических экспертов. Область применения СМК определяет и заявляет заказчик, область сертификации СМК определяет орган по сертификации по результатам аудита. При инспекционном аудите деятельность осуществляется аналогично сертификационному аудиту, но дополнительно проверяется выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий. В том случае, если при инспекционном контроле обнаруживают невыполнение запланированных корректирующих или предупреждающих действий по устранению несоответствий по результатам предыдущего инспекционного контроля, то орган по сертификации принимает решение о приостановлении действия выданного сертификата на срок до трёх месяцев.	ПК-7
10	Дайте развернутый ответ на вопрос Проведение аудита качества	ПК-7

Ответ:	Проведению аудита на местах предшествуют три подготовительных этапа: «начало аудита», «проведение анализа документов» и «подготовка к проверке на местах». В начале конкретного аудита необходимо предпринять следующие шаги: 1. Определить цели, объём и критерии аудита. 2. Сформировать аудиторскую группу. Если компетентность членов аудиторской группы по отношению к специфике деятельности проверяемого подразделения или процесса недостаточна, то целесообразно включить в состав группы технических экспертов. Подбор аудиторской группы должен осуществляться таким образом, чтобы обеспечить независимость аудиторской группы от проверяемой деятельности и исключить возможность конфликта интересов или конфликта между членами группы. При этом необходимо учесть и мнение проверяемого подразделения. 3. Согласовать с проверяемым подразделением сроки аудита. Лица, ответственные за менеджмент программы аудита, или руководитель аудиторской группы должны заранее связаться с проверяемым подразделением для согласования сроков аудита и, при необходимости, состава аудиторской группы. Ключевой частью в подготовке проверки является составление чек-листа. Чек-листы составляются с целью определить, выполняются ли должным образом те виды деятельности, которые проверяет аудитор. Чек-лист - это контрольный перечень вопросов, которые должен проверить аудитор. Он может быть составлен и в форме вопросов к сотрудникам проверяемого подразделения, и в форме памятки для аудитора с указанием всех пунктов, по которым он планирует провести проверку. Чек-листы можно использовать и как блокнот для записок и/или журнал хода проверки, указывающий все детали системы, подвергнутые проверке, даже если не выявлено никаких проблем. Аудитор может заранее продумать формулировки вопросов, которые он собирается задать в проверяемом подразделении и зафиксировать их в чек-листе. Вступительное совещание в случае «проверки на местах» проводится сразу после прибытия аудиторской группы в проверяемое подразделение и до начала аудита. На совещании присутствуют все члены аудиторской группы, руководитель и представители проверяемого подразделения. Ведёт совещание руководитель группы аудиторов. Он представляет участников совещания друг другу, объясняет цели аудита, подтверждает объём и критерии аудита. Руководитель аудиторской группы может объяснить методы проведения аудита и представить процедуры, в соответствии с которыми проводится проверка. Должно быть сделано все возможное для преодоления любых разногласий относительно свидетельств и/или наблюдений аудита. В данном случае важно избежать последующих обсуждений. Если не удаётся достичь согласия с представителем проверяемого подразделения, нерешенные вопросы должны быть зарегистрированы согласно процедуре по внутреннему аудиту.
--------	---

7.1. Уровни овладения

Компетенция: ПК-5 Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации и анализировать его результаты.

Индикатор достижения компетенции: ПК-5.1 Анализирует структуру управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг).

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ПК-5.2 Организует и контролирует работу по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации).

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-7 Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции.

Индикатор достижения компетенции: ПК-7.2 Разрабатывает план мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для вузов / А. В. Тебекин. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 340 с - 978-5-534-21729-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582719> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции: учебник для вузов / Н. Н. Рожков. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 154 с - 978-5-534-06591-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586134> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход: учебник для вузов / В. Ю. Забродин. - Москва: Юрайт, 2026. - 130 с - 978-5-534-10127-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585365> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Каламанова, Е. Н. Теория и практика внутреннего аудита: учебник для вузов / Е. Н. Каламанова, Н. А. Проданова. - Москва: Юрайт, 2026. - 78 с - 978-5-534-20012-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590278> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Штефан, М. А. Основы аудита: учебник и практикум для вузов / М. А. Штефан, О. А. Замотаева, Н. В. Максимова. - 3-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 313 с - 978-5-534-16651-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588384> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Макарова, М. В. Управленческий консалтинг в сфере образования: учебник для вузов / М. В. Макарова. - Москва: Юрайт, 2026. - 79 с - 978-5-534-14654-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/588791> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
2. Антонова, И. И. Статистические методы в управлении качеством: учебник для вузов / И. И. Антонова, В. А. Смирнов. - Москва: Юрайт, 2026. - 245 с - 978-5-534-18537-9. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589536> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
3. Казакова, Н. А. Практический аудит: учебник для вузов / Н. А. Казакова, Е. И. Ефремова. - 6-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 156 с - 978-5-534-21844-2. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582284> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
4. Строительный контроль и аудит: учебник для вузов / Х. М. Гумба, С. В. Беляева, А. В. Воротынцева [и др.]. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 233 с - 978-5-534-16024-6. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/587862> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
5. Управление качеством: учебник для вузов / А. Г. Зекунов, В. Н. Иванов, В. М. Мишин, Ю. В. Пазюк, Т. И. Власова. - Москва: Юрайт, 2026. - 460 с - 978-5-534-11517-8. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582527> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
6. Бузырев, В. В. Управление качеством в строительстве: учебник для вузов / В. В. Бузырев, М. Н. Юденко. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 195 с - 978-5-534-05645-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/586113> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
7. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 172 с - 978-5-534-07316-4. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/584130> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке
8. Пасько, О. В. Технология и управление качеством продукции общественного питания: учебник для вузов / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская, О. Автюхова. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 220 с - 978-5-534-17356-7. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585108> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

9. Аудит: учебник и практикум для вузов / М. А. Штефан, О. А. Замотаева, Н. В. Максимова, А. В. Шурыгин. - 4-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 731 с - 978-5-534-16559-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/589272> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://www.gov.ru/> - Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия»)
2. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»
3. <http://www.gks.ru/> - Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики)
4. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)

Ресурсы «Интернет»

Не используются.

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Мой офис;

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГ

Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения