

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кемеровский государственный университет» (КемГУ)  
Центр дополнительного образования (ЦДО)



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по  
учебной работе  
Р. М. Котов

04.09. 2020 г.

**ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ**

(повышение квалификации)

**«Менеджмент качества процессов, продукции и услуг»**

Начальник ЦДО

Левкина О.М.

Кемерово 2020

## Содержание

1.	Общая характеристика дополнительной профессиональной программы.....	3
1.1.	Цель и задачи реализации программы.....	3
1.2.	Связь ДПП с профессиональным стандартом и ФГОС ВО.....	3
1.3.	Планируемые результаты освоения программы .....	5
1.4.	Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы.....	6
1.5.	Режим занятий.....	7
2.	Содержание программы.....	7
2.1.	Учебный план.....	7
2.2.	Календарный учебный график.....	14
3.	Условия реализации программы .....	15
3.1.	Организационно-педагогические условия реализации программы.....	15
3.2.	Материально-технические условия реализации программы.....	15
3.3.	Учебно-методическое обеспечение программы.....	15
4.	Оценка качества освоения программы.....	16
5.	Составители программы.....	20

# 1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ДПП)

## 1.1 Цель и задачи реализации программы

**Цель программы:** формирование у будущего специалиста знаний о новой терминологии, принципиальных подходов к управлению процессами качества на предприятии.

В связи с этим программа направлена на овладение навыками работы с нормативными документами в области управления процессами, услугами, продукцией в соответствии с ГОСТ ISO 9001:2015; навыками разработки и внедрения проекта построения системы менеджмента качества по стандарту ГОСТ ISO 9001:2015.

Повышение у слушателей профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации путем совершенствования следующих компетенций, необходимых для профессиональной деятельности:

- способность применять знание подходов к управлению качеством (ОПК-1)
- способность применять инструменты управления качеством (ОПК-2)
- способность анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа (ПК-1)
- способность применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги (ПК- 2)
- способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества (ПК-8)
- способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности (ПК-9)
- способность участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества (ПК-10)

## 1.2. Связь ДПП с профессиональным стандартом и ФГОС ВО

Программа ДПП разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.02.2016г. №92

### Связь дополнительной профессиональной программы с профессиональным стандартом

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта	Уровень квалификации
Менеджмент качества процессов, продукции и услуг		бакалавриат

## 1.3. Планируемые результаты освоения программы

В результате освоения программы предполагается совершенствование следующих профессиональных компетенций:

<p>ОПК -1 способность применять знание подходов к управлению качеством</p>	<p><b>Знать:</b> основную нормативную документацию по качеству, в т.ч. международные стандарты ИСО 9000, их роль в обеспечении качества и безопасности пищевой продукции, тенденции совершенствования;;  <b>уметь:</b> применять на практике нормативно-техническую документацию в области управления качеством и СМБПП;  <b>владеть:</b> навыками проверки СМБПП</p>
<p>ОПК-2 способность применять инструменты управления качеством</p>	<p><b>знать:</b> принципы менеджмента качества и безопасности, модель процессов качества.  <b>уметь:</b> управлять рисками в области безопасности пищевой продукции,  <b>владеть:</b> навыками построения модели процессов качества согласно нормативным документам</p>
<p>ПК -1 способность анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа</p>	<p><b>знать:</b> Методы оценки безопасности продовольственных товаров по микробиологическим критериям; современную методологию и основные приемы дегустационного анализа, как метода оценки качества товаров и выявления дефектов для оптимизации процессов обеспечения качества;  <b>уметь:</b> Проводить сбор, обработку и анализ результатов производственной деятельности с использованием основных методов статистического контроля качества и новых методов статистического контроля качества; адекватно выбирать и применять инструменты для улучшения системы МБПП;  <b>владеть:</b> навыками работы с нормативной документацией.</p>
<p>ПК-2 способность применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги</p>	<p><b>Знать:</b> Процессы и функции обеспечения качества; моделирование процессов и систем качества; информацию и документацию, сопровождающие процессы систем менеджмента качества  <b>Уметь:</b> применять знание этапов жизненного цикла (производственной стадии) в своей профессиональной деятельности в целях управления качеством продукции; анализировать технологические операции и выявлять причины возникновения дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции на стадии производства продукции  <b>Владеть</b> навыками работы с нормативной базой по обеспечению качества и безопасности пищевой продукции на всех этапах их жизненного цикла</p>
<p>ПК-8 способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества</p>	<p><b>Знать:</b> мониторинг удовлетворенности потребителей как показатель эффективности системы управления качеством  <b>Уметь:</b> проводить мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей</p>

ПК-9 способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	<p><b>Знать:</b> содержание стандарта ГОСТ ISO 9001:2015 .</p> <p><b>Уметь:</b> ориентироваться на результат и жизненный цикл продукции</p> <p><b>Владеть:</b> системным подходом в проведении измерений, навыками оценки качества и безопасности пищевых продуктов</p>
ПК-10 способность участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества	<p><b>Знать:</b> систему контроля качества и безопасности, правила и порядок проведения экспертизы продовольственных товаров.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать и систематизировать полученные данные, формулировать выводы о качестве товаров</p> <p><b>Владеть:</b> навыками работы с нормативными документами, необходимыми для проведения экспертизы пищевых продуктов, подтверждения их соответствия</p>

#### **1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимые для освоения программы**

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, имеющие/получающие высшее образование и занимающиеся/планирующие заниматься профессиональной деятельностью в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров. Наличие указанного образования должно подтверждаться документом государственного или установленного образца.

Программа повышения квалификации предназначена для: лиц, имеющих высшее образование.

#### **1.5. Режим занятий**

Учебная нагрузка устанавливается не более 16 часов в неделю, включая все виды учебной работы слушателя.

Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

## **2. Содержание программы**

### **2.1. Учебный план**

программы повышения квалификации

**«Менеджмент качества процессов, продукции и услуг»**

Категория слушателей – лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, имеющие высшее образование и

занимающиеся/планирующие заниматься профессиональной деятельностью в сфере производства и обращения сельскохозяйственного сырья и продовольственных товаров.

Объем программы – 36 часов трудоемкости, в т.ч. 6 часов аудиторных занятий

Форма обучения – очно-заочная

№ п/п	Наименование дисциплин, модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Самост. работа, час	Форма контроля
			лекции	практич. и лаборат. занятия		
1.	Процессы качества на предприятии. Ориентация на клиента	12	2	-	10	Зачет
2.	Руководитель и стратегия	12		2	10	Зачет
3.	Жизненный цикл продукции, процесса, услуги	10	-	2	8	Зачет
	Итоговая аттестация: зачет	2	2			Зачет
	Всего	36	4	4	28	

### Учебно-тематический план

программы повышения квалификации

«Менеджмент качества процессов, продукции и услуг»

№ п/п	Наименование дисциплин (разделов, модулей) и тем	Всего, час.	В том числе		самост. работа,	Форма контроля
			лекции	практич. и лаборат. занятия		
1	2	3	4	5	6	7
1	Процессы качества на предприятии. Ориентация на клиента	12	2		10	Зачет
2	Руководитель и стратегия	12		2	10	Зачет
3	Жизненный цикл продукции, процесса, услуги	10		2	8	Зачет
	Итоговая аттестация: зачет	2			2	Зачет
	итога	36	2	4	28	

**Содержание учебной программы  
повышения квалификации  
«Менеджмент качества процессов, продукции и услуг»**

Наименование дисциплины (раздела, модуля) и тем	Всего, час.	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы, используемых образовательных технологий	Компетенции
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Процессы качества на предприятии. Ориентация на клиента			ОПК -1,2; ПК-1
<b>Тема 1.</b> Бизнес, ориентированный на клиента. Организационная структура компании и ее бизнес-процессы	2	<i>Содержание учебного материала:</i> Ознакомление с требованиями стандарта	ПК-1
<b>Самостоятельная работа</b>	10	Анализ и систематизация пройденного материала	ОПК-1,2 ПК- 1,2,8
Руководитель и стратегия			
<b>Тема 2</b> Построение взаимозависимости финансовой, клиентской, персонально-мотивационной и процессной	2	<i>Содержание учебного материала</i> Ознакомление с требованиями стандарта	ПК-1,2,9,10
Самостоятельная работа	10	Анализ и систематизация пройденного материала	
Жизненный цикл продукции, процесса, услуги			
<b>Тема 3.</b> Цель, принципы, модели процессов качества. СМБПП	2	<i>Содержание учебного материала</i> Ознакомление с требованиями стандарта, требованиями качества и безопасности пищевой продукции	ПК-1,8, 9,10

Самостоятельная работа	8	Изучение пройденного материала	
------------------------	---	--------------------------------	--

## 2.2. Календарный учебный график

Дисциплины (модули)	Трудо- емкость, час	Неделя 1	Неделя 2	Неделя 3	Неделя 4	Неделя 5
Процессы качества на предприятии. Ориентация на клиента	12	УП 2	УП 6	УП 4		
Руководитель и стратегия	12	УП 2	УП 4	УП 2		
Жизненный цикл продукции, процесса, услуги	10	УП 4	УП 4	УП 2		
Итоговая аттестация	2	8	14	12		

УП – учебный процесс;

З – зачет по дисциплине (модулю);

ИА – итоговая аттестация.

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

### 3.1 Организационно-педагогические условия реализации программы

Преподаватели, участвующие в учебном процессе по ДПП, формируются из НПР КемГУ, других высших образовательных организаций, также приглашенных специалистов из других организаций.

Обязательными требованиями к преподавателям, ведущим учебный процесс по ДПП, являются:

1. наличие высшего образования;
2. наличие документа, подтверждающего высшее образование по профилю преподаваемой дисциплины;
3. стаж преподавательской деятельности не менее 3 лет (или стаж в должности по профилю преподаваемой дисциплины не менее 3 лет);
4. отсутствие судимости (подтверждается наличием справки).

Преподаватели по ДПП назначаются по согласованию руководителя ДПП и декана подразделения КемГУ в соответствии с расчетом трудозатрат педагогической деятельности.

### 3.2.. Материально-технические условия реализации программы



Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечений
Аудитория	Аудиторные занятия	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска

### **3.3. Учебно-методическое обеспечение программы** **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов,** **дополнительной литературы**

Программа повышения квалификации ставит своей целью обучение взрослых слушателей. Слушатели являются субъектами собственной профессиональной деятельности, самостоятельно определяя время, затрачиваемое на изучение основной и дополнительной учебной литературы.

КемГУ обеспечивает доступ каждого слушателя к библиотечным фондам и базам данных, по содержанию соответствующих полному перечню дисциплин основной образовательной программы, наличием программ, методических пособий и рекомендаций по всем дисциплинам и по всем видам занятий.

Перечень рекомендуемой литературы не является исчерпывающим и использование и дополнительной литературы из фондов ЭБС дают преимущество самостоятельного освоения обширного информационного материала, в целях совершенствования навыков работы с нормативно-правовыми базами данных и работы с разноплановыми источниками профессиональной информации.

№ п/п	Наименование дисциплин	Литература
1	Процессы качества и безопасности на предприятии. Ориентация на клиента	1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования (Переиздание)
2	Руководитель и стратегия	1. ISO 9004, Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach 2. ISO 31000, Risk management - Principles and guidelines
3	Жизненный цикл продукции, процесса, услуги	1. ISO 10001, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations 2. ISO 10002, Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations 3. ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

## **4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

### **4.1 Текущий контроль и промежуточная аттестация**

Оценка успеваемости слушателей по учебным дисциплинам осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

*Текущий контроль* – это непрерывно осуществляемое наблюдение за уровнем усвоения знаний и формированием умений, навыков и компетенций. Формами текущего контроля являются опросы, собеседования, решение практически ситуационных задач в рамках лекционных и практически занятий.

*Промежуточный контроль* – это вид контроля, предусмотренный учебным планом, который проводится в форме зачетов по учебным дисциплинам.

Компетенции по дисциплине формируются последовательно в ходе проведения теоретических и практических занятий. Для контроля знаний обучающихся разработаны вопросы, выносимые на зачет.

По учебным дисциплинам установлены следующие универсальные критерии оценки знаний (умений и владения) слушателей:

в форме зачета:

- отметка **«зачтено»** ставится слушателю, если он обнаруживает полное знание учебно-программного материала, успешно выполняет предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу по курсу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной в программе, без затруднений излагает материал в устной речи, владеет специальной терминологией;

- отметка **«не зачтено»** ставится, если студент обнаружил пробелы в знаниях основного программного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, затрудняется в устном изложении материала, не владеет специальной (по данной учебной дисциплине) и плохо владеет общенаучной терминологией.

Условия, процедура подготовки и проведения зачета по отдельной дисциплине самостоятельно разрабатываются преподавателями (ФОС представлен в каждой рабочей программе по дисциплине, включённой в ДПП).

## 4.2 Итоговая аттестация

Целью итоговой аттестации является оценка уровня сформированности профессиональных компетенций слушателей. Итоговая аттестация (далее – ИА) направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки обучающихся требованиям стандарта. Итоговая аттестация слушателей состоит из междисциплинарного зачета дисциплинам.

Целью ИА является установление уровня подготовки обучающихся и установление уровня их готовности к выполнению профессиональных задач.

*Критерии оценки ответов слушателей:*

1. Уровень усвоения материала, предусмотренного ДПП.
2. Умение анализировать материал, устанавливать причинно-следственные связи.
3. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность.
4. Качество ответа (его общая композиция, логичность, общая эрудиция).
5. Использование дополнительной литературы при подготовке ответов.

### Вопросы к зачету

1. Модель процессов качества согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015
2. Принципы менеджмента качества
3. Содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015
4. Построение модели процессов качества согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015
5. Процессный подход стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015
6. Управление рисками
- 7 Ориентация на результат и жизненный цикл продукции
- 8 Системный подход в проведении измерений

9. Стандарт ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
- 10 Сертификационный аудит
- 11 Принципы аудита
12. Задачи аудита
7. Менеджмент программы аудита
  13. Проведение внутреннего аудита
  14. Заключительное обследование.
  15. Модель процессов качества согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015
  16. Принципы менеджмента качества
  17. Содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015
  18. Построение модели процессов качества согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015
  19. Процессный подход стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015
  20. Управление рисками
  21. Ориентация на результат и жизненный цикл продукции
  22. Системный подход в проведении измерений
  23. Стандарт ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
  24. Сертификационный аудит
  25. Принципы аудита
  26. Задачи аудита
  27. Менеджмент программы аудита
  28. Проведение внутреннего аудита
  29. Заключительное обследование.

### Критерии оценки устного ответа слушателя

**Зачтено-** демонстрирует знание основных положений соответствующего раздела программы; свободно излагает материал, владеет навыками публичного выступления.

**Не зачтено-** демонстрирует недостаточный уровень знаний по соответствующему разделу дисциплины; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении.

#### Формы и методы контроля результатов освоения дисциплин (модулей)

Наименование дисциплин (модулей)	Совершенство вание компетенций	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля
Процессы качества на предприятии. Ориентация на клиента Руководитель и стратегия	ОПК-1	<b>Знать:</b> основную нормативную документацию по качеству, в т.ч. международные стандарты ИСО 9000, их роль в обеспечении качества и безопасности пищевой продукции, тенденции совершенствования;; <b>уметь:</b> применять на практике нормативно-техническую документацию в области управления качеством и СМБПП; <b>владеть:</b> навыками проверки СМБПП	Зачет

	ОПК-2	<p><b>знать:</b> принципы менеджмента качества и безопасности, модель процессов качества.</p> <p><b>уметь:</b> управлять рисками в области безопасности пищевой продукции,</p> <p><b>владеть:</b> навыками построения модели процессов качества согласно нормативным документам</p>	
	ПК-1	<p><b>знать:</b> Методы оценки безопасности продовольственных товаров по микробиологическим критериям; современную методологию и основные приемы дегустационного анализа, как метода оценки качества товаров и выявления дефектов для оптимизации процессов обеспечения качества;</p> <p><b>уметь:</b> Проводить сбор, обработку и анализ результатов производственной деятельности с использованием основных методов статистического контроля качества и новых методов статистического контроля качества; адекватно выбирать и применять инструменты для улучшения системы МБПП;</p> <p><b>владеть:</b> навыками работы с нормативной документацией.</p>	
Процессы качества на предприятии. Ориентация на клиента Руководитель и стратегия	ПК-1	<p><b>знать:</b> Методы оценки безопасности продовольственных товаров по микробиологическим критериям; современную методологию и основные приемы дегустационного анализа, как метода оценки качества товаров и выявления дефектов для оптимизации процессов обеспечения качества;</p> <p><b>уметь:</b> Проводить сбор, обработку и анализ результатов производственной деятельности с использованием основных методов статистического контроля качества и новых методов статистического контроля качества; адекватно выбирать и применять инструменты для улучшения системы МБПП;</p> <p><b>владеть:</b> навыками работы с нормативной документацией. на всех этапах их жизненного цикла</p>	Зачет
	ПК-2	<p><b>Знать:</b> Процессы и функции обеспечения качества; моделирование процессов и систем качества; информацию и документацию,</p>	

		сопровождающие процессы систем менеджмента качества <b>Уметь:</b> применять знание этапов жизненного цикла (производственной стадии) в своей профессиональной деятельности в целях управления качеством продукции; анализировать технологические операции и выявлять причины возникновения дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции на стадии производства продукции <b>Владеть</b> навыками работы с нормативной базой по обеспечению качества и безопасности пищевой продукции на всех этапах их жизненного цикла	
	ПК-8	<b>Знать:</b> мониторинг удовлетворенности потребителей как показатель эффективности системы управления качеством <b>Уметь:</b> проводить мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей	
	ПК-9	<b>Знать:</b> содержание стандарта ГОСТ ISO 9001:2015 . <b>Уметь:</b> ориентироваться на результат и жизненный цикл продукции <b>Владеть:</b> системным подходом в проведении измерений, навыками оценки качества и безопасности пищевых продуктов	
Процессы качества на предприятии. Ориентация на клиента	ПК-10	<b>Знать:</b> систему контроля качества и безопасности, правила и порядок проведения экспертизы продовольственных товаров. <b>Уметь:</b> анализировать и систематизировать полученные данные, формулировать выводы о качестве товаров <b>Владеть:</b> навыками работы с нормативными документами, необходимыми для проведения экспертизы пищевых продуктов, подтверждения их соответствия <b>владеть:</b> навыками проверки СМБПП	зачет
Руководитель и стратегия	ПК-1	<b>знать:</b> Методы оценки безопасности продовольственных товаров по микробиологическим критериям; современную методологию и основные приемы дегустационного анализа, как метода оценки качества товаров и	Зачет

		<p>выявления дефектов для оптимизации процессов обеспечения качества;  <b>уметь:</b> Проводить сбор, обработку и анализ результатов производственной деятельности с использованием основных методов статистического контроля качества и новых методов статистического контроля качества; адекватно выбирать и применять инструменты для улучшения системы МБПП;  <b>владеть:</b> навыками работы с нормативной документацией.</p>	
	ПК-9	<p><b>Знать:</b> содержание стандарта ГОСТ ISO 9001:2015 .  <b>Уметь:</b> ориентироваться на результат и жизненный цикл продукции  <b>Владеть:</b> системным подходом в проведении измерений, навыками оценки качества и безопасности пищевых продуктов</p>	
	ПК-10	<p><b>Знать:</b> систему контроля качества и безопасности, правила и порядок проведения экспертизы продовольственных товаров.  <b>Уметь:</b> анализировать и систематизировать полученные данные, формулировать выводы о качестве товаров  <b>Владеть:</b> навыками работы с нормативными документами, необходимыми для проведения экспертизы пищевых продуктов, подтверждения их соответствия</p>	

## 7. Составитель программы

Безносов Ю. В.