МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/ Шубаева В.Г./
«17» ____06____20 19 г.

СЕРТИФИКАЦИЯ И АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль) программы	Управление качеством в бизнес-системах
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Розанова С.К.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2 Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины формирование у студентов комплекса теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством на основе организации и проведения сертификации и аудитов СМК (системы менеджмента качества).

Задачи:

-сформировать у студентов представление о системе сертификации ГОСТ Р в области систем менеджмента качества;

-развить навыки построения систем менеджмента качества на соответствие требованиям, предъявляемым сертификационными органами;

-выработать навыки в области проверок объектов сертификационных аудитов организации и проведения всех этапов сертификации систем качества;

-изучить понятийный аппарат, связанный с аудитом систем менеджмента качества как формой оценки соответствия;

-изучить принципы аудита и требования к компетентности аудиторов;

-развитие личной компетенции студентов как аудиторов систем менеджмента качества;

-приобрести знания о проведении всех стадий аудита (по видам аудитов);

-получить навыков практического применения методов аудита;

-получить навыки работы с документацией систем менеджмента качества и аудита;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Сертификация и аудит системы менеджмента качества» относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-10 способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий направленных на улучшение качества	Первый уровень (пороговый) (ПК-10)-1	**Знать:** методы, инструменты и пути повышения качества процессов, продукции и услуг; методы повышения эффективности систем управления качеством **З1 (ПК-10)** **Уметь:** принимать решения по совершенствованию производственных и управленческих процессов **У1 (ПК-10)** **Владеть:** навыками разработки комплекса методов и инструментов, позволяющих минимизировать затраты с сохранением требуемого качества **В1 (ПК-10)**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Этапы развития менеджмента качества	1	2	-	5
Тема 2. Принципы построения СМК	1	2	-	5
Тема 3. Введение и порядок сертификации систем менеджмента качества	2	2	-	6
Тема 4. Понятие аудита систем менеджмента качества	2	2	-	7
Тема 5. Принципы проведения аудита систем менеджмента качества.	2	2	-	5
Тема 6. Внутренний аудит систем менеджмента качества.	2	4	-	5
Тема 7. Алгоритм проведения аудита	2	2	-	5
Тема 8. Методы аудита систем менеджмента качества.	2	2	-	5
Тема 9. Проведение сертификационного аудита и инспекционного контроля	2	2	-	4
Тема 10. Проверка соответствия документации СМК требованиям стандартов ISO серии 9000	2	4	-	7
Тема 11. Проверка соответствия функционирования процессов СМК требованиям стандартов ISO серии 9000 и документам СМК	2	4		6
Всего по дисциплине:	**20**	**28**		**60**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Этапы развития менеджмента качества

Качество продукции, работ и услуг. Причины создания систем качества. Основные цели и задачи СМК. Конкурентные преимущества предприятия, создавшего СМК. Система менеджмента качества в соответствии с ИСО серии 9000.

Тема 2 Принципы построения СМК

Добровольность создания системы качества. Роль высшего руководства. Выбор целей. Разработка миссии и политики в области качества, Руководства по качеству. Организация работ по созданию СМК. Организация внутреннего аудита. Реализация принципов менеджмента качества: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение всех работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками. Документирование СМК. Продолжительность создания СМК.

Тема 3. Введение и порядок сертификации систем менеджмента качества

Основные понятия. Термины. Структура и состав сертификационной системы. Нормативное обеспечение работ по сертификации систем качества. Общие требования к органам по сертификации систем качества и критерии их аккредитации. Предназначение стандарта ГОСТ Р 55568–2013 (дата введения 2013-08-28). Положения нормативных документов, использованных в настоящем стандарте. Основные термины и определения, применяемые в системе сертификации ГОСТ Р и при проведении сертификации СМК. Цели проведения сертификации СМК и требования к условиям её проведения. Подтверждение соответствия СМК требованиям ISO 9001, роль результативности и эффективности функционирования СМК, значение сертификата соответствия СМК в деятельности организации. Выполнение работ по сертификации в соответствии с ГОСТ Р

55568–2013. Специалисты, привлекаемые к работе по сертификации СМК. Область применения СМК и область сертификации СМК.

Тема 4. Понятие аудита систем менеджмента качества

Терминология в области аудита систем менеджмента. Оценка соответствия и подтверждение соответствия. Виды аудита. Цели аудита и значение в системе менеджмента организации. Основные термины и определения, связанные с аудитами: область аудита, критерии аудита, свидетельства аудита, выводы (наблюдения) аудита, заключение по результатам аудита. Объекты аудита. Участники аудита – заказчик, проверяемая организация, аудитор.

Тема 5. Принципы проведения аудита системы менеджмента качества.

Основные принципы проведения аудита систем менеджмента в соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011. Этичность поведения (ответственность, неподкупность, умение хранить тайну и осмотрительность). Беспристрастность как обязательство представлять правдивые и точные отчеты. Профессиональная осмотрительность (правильные решения основа доверия со стороны заказчиков). Независимость (основа беспристрастности и объективности заключений по результатам аудита). Подход, основанный на свидетельстве (обеспечение надежных и воспроизводимых заключений).

Тема 6. Внутренний аудит систем менеджмента качества.

Процесс организации «Внутренний аудит»: цели, задачи, роль. Планирование аудита. Распределение ответственности и полномочий. Ресурсы аудита. Сроки проведения аудита. Мониторинг программы аудита. Оценка результативности реализации программы аудита.

Тема 7. Алгоритм проведения аудита

Область применения и структура стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Основные этапы аудита в соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента». Документированная процедура «Внутренний аудит».

Тема 8. Методы аудита систем менеджмента качества.

Сбор свидетельств аудита. Выборочный характер аудита при принятии решений. Источники сбора информации. Опрос, анализ документации и наблюдения. Ведение записей аудита. Оценка информации на соответствие критериям аудита.

Тема 9. Проведение сертификационного аудита и инспекционного контроля

Цели сертификации систем менеджмента качества. Роль сертификации систем менеджмента в процедуре подтверждения соответствия продукции/услуг. Оплата работ по сертификации. Основные этапы работ по сертификации в соответствии со стандартом ГОСТ Р 55568-2013: организационный, аналитический, аудит «на месте», принятие решения по результатам аудита. Инспекционный контроль.

Тема 10. Проверка соответствия документации СМК требованиям стандартов ISO серии 9000

Порядок и процедуры проверки органами по сертификации систем качества. Требования к экспертам по сертификации систем качества. Кодекс поведения. Требования к руководству программой проверок. Соответствие требованиям ISO 9001 комплекта документации СМК, политики и целей в области качества, руководства по качеству, наличие документов для обеспечения эффективного планирования, осуществление процессов и управление ими; обязательных документированных процедур и записей.

Тема 11. Проверка соответствия функционирования процессов СМК требованиям стандартов ISO серии 9000 и документам СМК

Проверка применения идентифицированных организацией процессов СМК ко всей организации, а так же проверка их результативности и эффективности на основании предоставленных объективных свидетельств (проверяемой организацией, а так же собранных и зарегистрированных членами комиссии по сертификации). Оценка соответствия процессов СМК требованиям, установленным в руководстве по качеству и ISO 9001.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия/ Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.	Этапы развития менеджмента качества	СЗ / Доклады
2.	Принципы построения СМК	СЗ / Доклады
3.	Введение и порядок сертификации систем менеджмента качества	СЗ / Доклады
4.	Понятие аудита систем менеджмента качества	СЗ / Доклады
5.	Принципы проведения аудита системы менеджмента качества.	СЗ / Доклады
6.	Внутренний аудит систем менеджмента качества.	СЗ / Доклады
7.	Алгоритм проведения аудита	СЗ / Доклады
8.	Методы аудита систем менеджмента качества.	СЗ / Доклады
9.	Проведение сертификационного аудита и инспекционного контроля	СЗ / Доклады.
10.	Проверка соответствия документации СМК требованиям стандартов ISO серии 9000	ПЗ / Решение ситуационных задач
11.	Проверка соответствия функционирования процессов СМК требованиям стандартов ISO серии 9000 и документам СМК	СЗ / Доклады

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется

не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2 Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1-3	Подготовка докладов и к семинарскому занятию
	Подготовка к рубежному контролю (КТ -1)
4-9	Подготовка презентаций и докладов
10	Подготовка к решению ситуационных задач
11	Подготовка докладов и к семинарскому занятию
	Подготовка к рубежному контролю (КТ- 2)

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Сертификация и аудит систем менеджмента качества» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– решение конкретной ситуации (задачи), предложенной преподавателем (тема №10);

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. —	Основная	-	ЭБС Юрайт

352 с.			
Бонюшко, Н.А. Аудит системы менеджмента качества : учебное пособие / Н.А.Бонюшко, А.А.Семченко ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013 .— 111 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru.	дополнительная	68	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Егорова, И.С. Аудит. : учебное пособие / Егорова И.С. — Москва : КноРус, 2019. — 537 с.	дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru.
Пономарева, С. В.Международные стандарты аудита : Учебник и практикум / под общ. ред. Рогуленко Т.М. — 2-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 309 с .	дополнительная	-	ЭБС Юрайт.
Кеворкова, Ж. А.Международные стандарты аудита : Учебник / под ред. Кеворковой Ж.А. — 2-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 375 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).