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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/ Шубаева В.Г./
«_14_» _____06_____20_19_ г.

САМООЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

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:
_____/ д.э.н., доцент Семченко А.А.

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. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 5
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 6
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 8
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 8

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: сформировать у студентов комплекс теоретических знаний и практических навыков в области самооценки деятельности современной организации, а также дальнейшее развитие навыков работы с профессиональной информацией, системного, творческого и критического мышления, эффективного использования письменных и устных средств коммуникации.

Задачи:

- изучение основных понятий, принципов и особенностей проведения самооценки деятельности организаций;
- исследование основных методов проведения самооценки и оценки результативности систем менеджмента качества организаций;
- изучение основных моделей самооценки качества деятельности организаций;
- приобретение навыков по определению качественной оценки деятельности организаций на основе проведения самооценки;
- изучение содержания основных критериев премии Правительства Санкт-Петербурга по качеству на примере конкретных организаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Самооценка деятельности организации» относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

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-9. Способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	Второй уровень (углубленный) (ПК-9) –2	Знать: основы нормативного обеспечения системы менеджмента качества; правила составления и оформления документационного обеспечения СМК З2 (ПК-9) Уметь: составлять и оформлять наиболее распространенные виды документов СМК; разрабатывать и применять нормативно-техническую документацию по созданию СМК и контролю ее эффективности У2 (ПК-9) Владеть: методикой проведения самооценки и оценки результативности систем менеджмента качества организаций В2 (ПК-9)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма контроля: зачет – 8 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. Понятие самооценки деятельности организации	2	2		10
Тема 2. Процесс проведения самооценки деятельности организации	4	4		10
Тема 3. Основные методы проведения самооценки организации	4	4		13
Тема 4. Основные модели самооценки деятельности организации	4	4		10
Тема 5. Феноменология премий качества	4	4		10
Тема 6. Основные критерии участия в конкурсе Награда Правительства СПб – почетный знак «За качество товаров (продукции), работ и услуг»	4	2		13
Всего по дисциплине:	22	20		66

*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. Понятие самооценки деятельности организации

Роль самооценки, как эффективного инструмента непрерывного улучшения деятельности организации. Основы нормативного обеспечения системы менеджмента качества; правила составления и оформления документационного обеспечения СМК

Тема 2. Процесс проведения самооценки деятельности организации

Организация процесса самооценки деятельности организации. Диагностический подход к самооценке деятельности организации. Входная информация для проведения самооценки деятельности организации. Роль руководства и экспертов при проведении процесса самооценки деятельности организации. Основные этапы проведения процесса самооценки деятельности организации.

Тема 3. Основные методы проведения самооценки организации

Методы анализа при проведении самооценки деятельности организации. Классификация основных методов анализа и область их применения в самооценке деятельности организации. Роль методов прогнозирования при проведении самооценки деятельности организации. Роль оценки результативности системы менеджмента качества в самооценке деятельности организации.

Тема 4. Основные модели самооценки деятельности организации

Классификация моделей самооценки деятельности организации. Организационная, международные и национальные, региональные и отраслевые, конкурсные и диагностические модели самооценки деятельности организации.

Тема 5. Феноменология премий качества

Рассмотрение премии по качеству Деминга. Рассмотрение премии по качеству М. Болдриджа. Рассмотрение японской премии по качеству. Анализ европейской премии по качеству. Российская премия по качеству. Особенности региональных премий по качеству. Эволюция региональных и республиканских премий по качеству. Рассмотрение схемы самооценки менеджмента качества организации, основанной на существующих премиях и наградах по качеству.

Тема 6. Основные критерии участия в конкурсе Награда Правительства СПб – почетный знак «За качество товаров (продукции), работ и услуг»

Рассмотрение основных критериев премии Правительства Санкт-Петербурга по качеству: их содержание и составляющие. Критерий 1: лидирующая роль руководства. Критерий 2: политика и стратегия организации в области качества. Критерий 3: персонал. Критерий 4: партнерство и ресурсы. Критерий 5: процессы, продукция и услуги. Критерий 6: удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг. Критерий 7: удовлетворенность персонала. Критерий 8: влияние организации на общество. Критерий 9: результаты работы организации. Алгоритм оценки критериев по результатам проведения самооценки деятельности организации.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия/ Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.	ПЗ: Понятие самооценки деятельности организации	Дискуссия
2.	СЗ: Процесс проведения самооценки деятельности организации	Доклады
3.	ПЗ: Основные методы проведения самооценки организации	Решение практических кейсов
4.	ПЗ: Основные модели самооценки деятельности организации	Решение практических кейсов
5.	СЗ: Феноменология премий качества	Доклады
6.	СЗ: Основные критерии участия в конкурсе Награда Правительства СПб – почетный знак «За качество товаров (продукции), работ и услуг»	Дискуссия

* 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 обучающихся, 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*
1-2	Подготовка к дискуссии
3-4	КТ 1. Подготовка к докладам и решению задач
5	Подготовка к презентации

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Самооценка деятельности организации» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема № 1,2,3);
- проблемная лекция (тема № 4,5);
- гостевая лекция (тема № 6).

Проблемная/гостевая лекция - лекция характеризуется проблемным изложением

материала: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу/ с привлечением экспертов.

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**
1.Семченко, А.А. Самооценка деятельности организации: учебное пособие / А.А.Семченко.— Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 48 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru	Основная	20	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
2. Управление качеством: самооценка: Учебное пособие / Герасимов Б.И., Сизикин А.Ю., Герасимова Е.Б. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 176 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM.
3. Окрепилов В.В. Менеджмент качества: учебник для студентов/ В.В.Окрепилов — Санкт-Петербург : Изд-во Политехн. ун-та, 2013 .— 649 с.	Дополнительная	17	-

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

9.1.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).