

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
к.с.н., доцент  И.Г. Малинский
« 25 » октября 2021 г.



Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации

**Развитие системы менеджмента качества на основе стандарта ГОСТ Р
ИСО 9004-2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руковод-
ство по достижению устойчивого успеха организации»**

Авторы и составители программы:

1. Бочарова С.В., специалист-практик
2. Манчарова Н.З., специалист по учебно-методической работе центра профессионального развития и бизнес-стратегий ИДПО СГУ.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

- Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «О утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

- Приказ Минобрнауки России от 12 августа 2020 г. № 970 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент";

- ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

Программа разработана на основе Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 27.03.2018)

1.2. Область применения программы

Настоящая программа направлена на совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения организационно-управленческой, информационно-аналитической и предпринимательской деятельности

1.3. Требования к слушателям (категории слушателей) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

1.4. Цель и планируемые результаты освоения программы

Программа направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций по видам профессиональной деятельности

Виды деятельности*	Профессиональные компетенции	Практический опыт (навыки)	Умения	Знания
1	2	3	4	5
Проектирование и внедрение системы процессного управления	способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений (ПК-5)	Определение целей процесса подразделения или административного регламента подразделения Определение границ процесса или административного регламента, заинтересованных сторон и участников	Идентифицировать требования к процессу Идентифицировать заинтересованные стороны процесса, действующие нормативы, ресурсы и показатели процесса Проводить наблюдения, интервью и анкетирование	Принципы классификации процессов Методы структурирования процессов Методы сбора информации (наблюдения, фиксация данных, хронометраж, фотография рабочего дня, техники проведения ин-
	способность участвовать в управлении проектом, програм-	Определение		

	мой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений (ПК-6)	входов и выходов процесса или начала и результата выполнения административного регламента Выяснение последовательности выполнения работ, используемых ресурсов, необходимых нормативных и отчетных документов	Находить и анализировать документы и другую информацию	тервью и анкетирования, анализ документов и отчетной информации, изучение обратной связи от заинтересованных лиц и т.д.)
	владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8)	Выявление ответственных за каждую работу в процессе или административном регламенте Выявление действующей системы отчетности и планирования работы процесса или административного регламента. Оформление результатов сбора информации по установленной форме		

*Вид деятельности определяется профессиональным стандартом, ПК – ФГОС СПО или ФГОС ВО.

Цель программы совершенствование комплекса компетенций в области Развитие системы менеджмента качества на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9004-2019.

Программа направлена на освоение следующих общепрофессиональных компетенций (ОПК) и (или) общих (общекультурных) компетенций (ОК) или универсальных компетенций (УК)¹(при наличии):

ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;

ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем;

ОПК-3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия;

¹ Здесь и далее тот или иной термин используется по выбору разработчика.

ОПК-4. Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;

ОПК-5. Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ;

ОПК-6. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности;

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах;

УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;

УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению.

Обучающийся в результате освоения программы должен иметь практический опыт:

- Определение целевых показателей системы процессного управления и ее компонент
- Разработка и совершенствование комплекта методологической и нормативной документации
- Адаптация методологии и нормативов под требования стандартов процессного управления, законодательства и регулирующих органов

уметь:

- Анализировать требования к системе процессного управления исходя из стратегии организации, требований законодательства и регулирующих органов, международных, национальных и отраслевых стандартов

- Анализировать, проектировать, внедрять и контролировать процессы и административные регламенты

- Использовать программное обеспечение для управления процессами

- Анализировать, систематизировать и обобщать информацию

- Проектировать системы управления

- Разрабатывать методические и нормативные документы

- Разрабатывать обучающие материалы

- Осуществлять коммуникации, модерировать рабочие совещания, находить консенсус

знать:

- Международные стандарты в области управления процессами

- Правила разработки методических документов

- Типовые возможности программного обеспечения для управления процессами

- Основы проектного управления

- Принципы системного подхода

- Методики обучения

1.5. Форма обучения – очная.

Режим занятий: 3-4 часа в день.

1.6. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы - удостоверение о повышении квалификации

1.УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Таблица 1

№ п/п	Наименование модулей/дисциплин, разделов и тем	Всего, час.	В том числе:			Форма промежуточной / итоговой аттестации
			Лекции	Практические занятия (семинары, лабораторные работы, выездные занятия, стажировка)	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Соответствие ИСО 9001 и ИСО 9004. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации	4	2	1	1	-
2.	Среда организации. Отличительные особенности организации. Миссия, видение, ценности и культура	2	1	0,5	0,5	-
3.	Лидерство. Стратегия, политика и цели организации	2	1	0,5	0,5	-
4.	Менеджмент процессов	2	1	0,5	0,5	-
5.	Менеджмент ресурсов	2	1	0,5	0,5	-
6.	Анализ и оценка результатов деятельности организации	2	1	0,5	0,5	-
7.	Самооценка. Методика самооценки.	2	1	0,5	0,5	-
8.	Результаты самооценки и планирование улучшений и инноваций.	2	1	0,5	0,5	-
9.	Итоговая аттестационная работа	2	0	2	0	Итоговый зачет
	ИТОГО	20	9	6,5	4,5	

2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Таблица 2

Дата проведения занятий (неделя обучения)	Тема	Содержание
1 неделя	1. Соответствие ИСО 9001 и ИСО 9004. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации	Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9004-2019, Сопоставление требований ИСО 9001 и ИСО 9004 к системе менеджмента качества и организации в целом .
	2. Среда организации. Отличительные особенности организации. Миссия, видение, ценности и культура	Заинтересованные стороны; Внутренние и внешние факторы среды; Миссия, видение, ценности и культура.
	3. Лидерство. Стратегия, политика и цели организации	Политика и стратегия; Цели; Обмен информацией
	4. Менеджмент процессов	Идентификация процессов; Управление процессами
2 неделя	5. Менеджмент ресурсов	Человеческие ресурсы. Знания организации. Технологии. Инфраструктура и производственная среда. Ресурсы, поставляемые внешними поставщиками. Природные ресурсы
	6. Анализ и оценка результатов деятельности организации	Показатели деятельности. Анализ результатов деятельности. Оценка результатов деятельности
	7. Самооценка. Методика самооценки.	Внутренний аудит. Самооценка
	8. Результаты самооценки и планирование улучшений и инноваций.	Анализ результатов самооценки Планирование улучшений. Извлечение уроков. Инновации
	Итоговая аттестация	Итоговый зачет