

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Костромской государственной университет»
(КГУ)

«Костромской государственной университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Анализ и диагностика деятельности предприятий по качеству

Направление подготовки

**19.03.04 - Технология продукции и организация общественного питания
(уровень бакалавриата)**

Направленность/Профиль подготовки
Ресторанное дело

Квалификация (степень)

бакалавр

Кострома 2023

Рабочая программа дисциплины «Анализ и диагностика деятельности предприятий по качеству» разработана:

- в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, утвержденным приказом Минобрнауки России №. 1047 от 17.08.2020г.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, направленность Ресторанное дело.

Разработал: Л.Л. Чагина профессор кафедры Дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров, д.т.н., доцент

Рецензент: М.Л. Погорелова доцент, к.т.н., доц
кафедры Дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Протокол заседания кафедры № 13 от 11.06.2021 г.

Заведующий кафедрой дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Протокол заседания кафедры № 8 от 18.03.2022г.

Заведующий кафедрой дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА

На заседании кафедры ДТМиЭПТ

Протокол заседания кафедры № 9 от 03.04.2023 г.

Заведующий кафедрой Дизайна, технологии, материаловедения и экспертизы потребительских товаров

Иванова О.В., к.т.н., доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: обучение теоретическим основам аудита качества и получение практических навыков организации аудита

Задачи дисциплины:

- формирование систематизированных теоретических знаний и практических навыков по проведению аудита;
- формирование у студентов системного подхода к определению значения различных видов и форм аудита деятельности предприятия по качеству;
- формирование умений по организации и методологии аудиторской деятельности
- получение практических навыков и использования приемов проведения аудита качества, выбора оценочных показателей предприятия по качеству и форм их регламентации во внутрифирменных документах.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

основные понятия и категории в области аудита деятельности по качеству, типовую структуру работ аудита по качеству; процедуры, регламентирующие организацию на предприятии аудита по качеству; специфику требований к формам и методам внутреннего и внешнего аудита деятельности по качеству; сущность используемых приемов аудиторами при анализе и диагностике результатов деятельности предприятия по качеству; подходы к оценке эффективности аудиторских проверок деятельности предприятия по качеству; содержание и значение нормативного обеспечения аудиторской деятельности по качеству, российских и международных стандартов по качеству; правила, регламентирующие образование и подготовку аудиторов.

уметь:

применять различные методы аудита качества на предприятии; выявлять причины возникновения дефектов продукции, несоответствий процессов и систем качества; владеть методами аудита систем менеджмента качества; описывать план, подготовку и проведение аудиторской проверки, оценивать существенность проверяемых показателей; составлять отчет по результатам аудита; использовать нормативно-правовые акты в своей профессиональной деятельности;

владеть:

навыками находить организационно-управленческие решения в стандартных и нестандартных ситуациях информацией по анализу деятельности предприятия по качеству; навыками обработки алгоритмов аудиторской деятельности и проводить анализ по показателям качества продукции, услуг и работ; навыками работы с различными нормативными документами, регулирующими процесс аудита качества на различных этапах; приемами выявления несоответствий в процессах и продукции предприятия; анализа результатов аудита; навыками оформления рабочей документации аудитора, аудиторской отчетности; навыками использования компьютерной техники для решения задач аудита качества

освоить компетенции:

ПК-6 - Способен разрабатывать мероприятия по внедрению стандартов системы менеджмента безопасности пищевой продукции на предприятиях общественного питания, основываясь на актуальных нормативных документах

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится блоку Б.1 к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана. Изучается в 7 семестре обучения (очная форма), 5 семестр (заочная форма)

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах: История, Теоретические основы товароведения, Средства и методы управления качеством, Мерчендайзинг, Защита интеллектуальной собственности, Статистика, Безопасность продовольственных товаров и учебной практике.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин: Методы и средства исследования, Социология труда и управление персоналом, Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, Проектирование предприятий общественного питания, Бизнес-планирование и анализ деятельности предприятий, Управление и контроль качества продукции, подготовка и защита выпускной квалификационной работы

4. Объем дисциплины (модуля)

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Заочная
Общая трудоемкость в часах	144	144
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4	4
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	60	22
Лекции	30	12
Практические занятия	-	-
Лабораторные занятия	30	10
Самостоятельная работа в часах	45,65	117,75
Контроль (экзамен, зачет)	36	4
ИКД	2,35	0,25
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	зачет

4.2. Объем контактной работы

Виды учебных занятий	Очная форма	Заочная
Лекции	30	12
Практические занятия	-	-
Лабораторные занятия	30	10
Консультации ИКД	2,35	0,25
Зачет/зачеты	-	-
Экзамен/экзамены	0,35	
Курсовые работы	-	-
Курсовые проекты	-	-
Всего	62,7	22,25

5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

Очная форма обучения

№	Название раздела, темы	Всего час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Понятие, виды и типовая структура работ по анализу и диагностике деятельности предприятия по качеству Классификация аудита. Участники процесса аудита. Документация аудита.	31,65	8		8	15,65
2	Организация аудита по качеству: планирование и подготовка аудитов. Основные этапы и процедуры, регламентирующие аудит качества	36	12		14	10
3	Психологические аспекты аудита качества. Квалификационные требования к аудиторам. Образование и повышение квалификации аудиторов	20	6		4	10
4	Результативность и эффективность аудита качества. Средства автоматизации при проведении аудитов.	18	4		4	10
	Экзамен	36				36
	ИКД	2,35				
	Итого:	144	30		30	81,65

Заочная форма обучения

№	Название раздела, темы	Всего час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Понятие, виды и типовая структура работ по анализу и диагностике деятельности предприятия по качеству	34	2		2	30
2	Организация аудита по качеству: планирование и подготовка аудитов. Основные этапы и процедуры, регламентирующие аудит качества	34	4		4	30

3	Психологические аспекты аудита качества. Квалификационные требования к аудиторам. Образование и повышение квалификации аудиторов	33	2		2	21
4	Результативность и эффективность аудита качества . Средства автоматизации при проведении аудитов.	31,75	2		2	27,75
	Контроль	4				
	зачет					9
	ИКД	0,25				
	Итого:	144	6		8	117,75

5.2. Содержание

1. Понятие, виды и типовая структура работ по анализу и диагностике деятельности предприятия по качеству

История возникновения аудита качества деятельности предприятия. Общие сведения об аудите качества. Цели аудита качества. Основные понятия, аудиторские термины и определения. Виды и направления аудита по качеству. Классификация аудитов по качеству. Актуальность аудита качества в современных экономических условиях. Причины проведения аудита качества на предприятии. Нормативное обеспечение аудита качества на предприятии. Этапы развития аудита качества от ИСО серии 10011 к ИСО 19011. Структура нормативных актов, регулирующих аудиторскую деятельность предприятия по качеству. Внутренний аудит в организации - одно из направлений мониторинга предприятия. Важность и ценность внутреннего аудита. Общие требования при проведении внутренних аудитов. Отличия внешнего и внутреннего аудита. Роль внутренних аудиторов на предприятии.

2. Организация аудита по качеству: планирование и подготовка аудитов. Основные этапы и процедуры, регламентирующие аудит качества

Планирование и подготовка аудитов качества на предприятии. Программа аудита (внешнего и внутреннего). Цель программы, возможные схемы планирования аудита. Управление программой аудита. Цикл PDCA и менеджмента программы аудита. Назначение руководителя группы. Формирование аудиторской группы. План аудиторских проверок. Установление предварительного контакта с проверяемой организацией. Предварительный сбор информации и анализ документов. Основные методы, применяемые в ходе аудита. Свидетельства аудита. Понятие несоответствия, их виды. Регистрация несоответствий, правила заполнения протокола несоответствий. Аудиторское доказательство, анализ документов, оценивание, интервью, наблюдение за деятельностью. Основные этапы аудита качества: проведение аудита. Вводное совещание. Обмен информацией во время аудита. Сбор и проверка информации в ходе проверки. Технология проведения аудита, основные операции аудита "на месте". Заключительное совещание. Итоговый отчет. Подготовка, утверждение и рассылка отчета. Содержание итогового Отчета, его возможные формы. Градация несоответствий. Проведение последующих за аудитом действий. Хранение документов. Корректирующие и предупреждающие действия после проведения аудита. Варианты корректирующих действий.

3. Психологические аспекты аудита качества. Квалификационные требования к аудиторам. Образование и повышение квалификации аудиторов

Вопросы технологии общения. Техника построения разговора, методика проведения опросов. Открытые вопросы, закрытые и прямые, поясняющие вопросы, вопросы, которых следует избегать или никогда не следует задавать. Создание атмосферы эффективного общения. Роль, обязанности и подготовка аудиторов. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Обучение и оценка компетентности аудиторов. Схема процесса оценки аудиторов. Поддержание и повышение компетентности. Роль и ответственность сопровождающих лиц в процессе аудита качества. Роль внутренних аудиторов при организации мониторинга предприятия. Проведение аудита системы качества на предприятии. Цели, основные этапы, особенности. Организационные принципы внутреннего аудита СМК. Психологические аспекты аудита. Психология поведения аудитора, ответственность аудитора. "Ловушки" для аудитора, неконструктивное поведение проверяемой стороны.

4. Результативность и эффективность аудита качества. Средства автоматизации при проведении аудитов.

Контроль качества аудиторских проверок. Эффективность внутреннего аудита. Кодекс этики и внутрифирменные стандарты аудиторской деятельности. Пример "Кодекса аудитора". Затраты на процесс аудита. Источники затрат на проведение внутреннего аудита в организации. Результативность и эффективность внутреннего аудита. Порядок применения экономической модели для процесса внутреннего аудита на предприятии. Средства автоматизации при проведении аудитов. Применение информационных технологий в ходе аудита.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Рекомендуемая литература	Форма контроля
1	Понятие, виды и типовая структура работ по анализу и диагностике деятельности предприятия по качеству	Общие требования при проведении внутренних аудитов. Отличия внешнего и внутреннего аудита.	15,65	1, 3	Устный опрос, защита лабораторной работы, контрольная работа, Экзамен (письменно и устно)
2	Организация аудита по качеству: планирование и подготовка аудитов.	Управление программой аудита. Цикл PDCA и менеджмента программы аудита.	10		Устный опрос, защита лабораторной работы,

	Основные этапы и процедуры, регламентирующие аудит качества	Составление контрольного вопросника (чек-листа) для проведения аудита процесса изучения дисциплины в ВУЗе			контрольная работа, доклад Экзамен (письменно и устно)
3	Психологические аспекты аудита качества. Квалификационные требования к аудиторам. Образование и повышение квалификации аудиторов	Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Обучение и оценка компетентности аудиторов.	10	1, 3,5	Устный опрос, защита лабораторной работы контрольная работа Экзамен (письменно и устно)
4	Результативность и эффективность аудита качества . Средства автоматизации при проведении аудитов.	Применение информационных технологий в ходе аудита.	10	1, 3, 5,7	Устный опрос, защита лабораторной работы Экзамен (письменно и устно)
	Экзамен		36		Экзамен
Итого			81,65		

Для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Рекомендуемая литература	Форма контроля
1	Понятие, виды и типовая структура работ по анализу и диагностике деятельности предприятия по качеству	История возникновения аудита качества деятельности предприятия. Общие требования при проведении внутренних аудитов. Отличия внешнего и внутреннего аудита.	30	1, 3, 5	защита лабораторной работы контрольная работа Экзамен (письменно и устно)
2	Организация аудита по качеству: планирование и подготовка аудитов. Основные этапы и процедуры, регламентирующие аудит	Планирование и подготовка аудитов качества на предприятии. Программа аудита (внешнего и внутреннего). Цель программы, возможные схемы планирования аудита. Управление программой аудита. Цикл PDCA и менеджмента программы	30	1, 3, 5	защита лабораторной работы контрольная работа Экзамен (письменно и устно)

	качества	аудита.			
3	Психологические аспекты аудита качества. Квалификационные требования к аудиторам. Образование и повышение квалификации аудиторов	Роль, обязанности и подготовка аудиторов. Квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Обучение и оценка компетентности аудиторов. Схема процесса оценки аудиторов.	21	1, 3,5	защита лабораторной работы контрольная работа Экзамен (письменно и устно)
4	Результативность и эффективность аудита качества. Средства автоматизации при проведении аудитов.	Средства автоматизации при проведении аудитов. Применение информационных технологий в ходе аудита.	17,75	1, 3, 8	защита лабораторной работы, Экзамен (письменно и устно)
	Контроль				
	зачет		9		
ито го			117,75		

6.2. Методические рекомендации студентам, изучающим дисциплину

Предметом курса «Анализ и диагностика деятельности предприятия по качеству» является совокупность видов, форм и направлений аудита по качеству выпускаемой продукции на предприятии, проводимых работ и оказываемых организациями услуг.

Курс «Анализ и диагностика деятельности предприятия по качеству» позволит обучающемуся комплексно анализировать информацию о деятельности предприятия по качеству в целом и в частности по качеству продукции, работ и услуг, применять различные формы, методы и приемы внутреннего и внешнего аудита деятельности по качеству.

Основными формами изучения данной дисциплины являются лекции, лабораторные занятия и самостоятельная работа студентов.

Студентам необходимо посещать лекции и практические занятия по данной дисциплине.

Каждому студенту необходимо основательно закреплять полученные знания и вырабатывать навыки самостоятельной научной работы. Самостоятельная работа также складывается из изучения материалов лекций и рекомендуемой литературы, подготовки к практическим занятиям.

На практические занятия в обязательном порядке необходимо приносить тетрадь–отчет и методические указания. При подготовке к защите по каждой теме следует внимательно изучить методические указания, просмотреть материал лекционного курса по данной теме и, если это требуется, материал по литературе.

При изучении студентами учебного курса по дисциплине «Анализ и диагностика деятельности предприятия по качеству» необходимо освоить основные положения стандартов по аудиторской деятельности. В качестве методической помощи студентам при подготовке к экзамену выдается перечень вопросов для итогового контроля.

6.2. Тематика и задания для практических занятий (при наличии)

Не предусмотрены

6.3.1 Тематика и задания для лабораторных занятий

Очная форма

1. Введение в аудит. Цели и направления аудита по качеству. Объекты аудита качества на предприятии (продукция, процесс, система). Критерии аудита. основополагающие принципы проведения аудита качества.
2. Анализ положений основополагающего стандарта по проведению аудита систем менеджмента качества
3. Документирование процесса «Внутренний аудит» в системе менеджмента качества
4. Техника аудиторского исследования. Изучение рекомендаций аудиторам по организации и технике беседы при опросе. Составление контрольного вопросника (чек-листа) для проведения аудита процесса СМК
5. Анализ результатов внутреннего аудита СМК и разработка мер по устранению несоответствий и их причин. Формирование корректирующих действий по выявленным несоответствиям.
6. Анализ результатов внутреннего аудита СМ безопасности пищевой продукции и разработка мер по устранению несоответствий и их причин. Формирование корректирующих действий по выявленным несоответствиям.
7. Анализ обоснованности наблюдений аудита и значимости выявленных несоответствий. Правила заполнения протокола несоответствий.
8. Основные документы аудита: составление графика аудита, уведомления, плана аудита, программы, итогового отчета по результатам аудита качества.

6.3.2. Тематика и задания для практических занятий

Заочная форма

1. Анализ положений основополагающего стандарта по проведению аудита систем менеджмента качества
2. Техника аудиторского исследования. Изучение рекомендаций аудиторам по организации и технике беседы при опросе. Составление контрольного вопросника (чек-листа) для проведения аудита процесса СМК
3. Анализ результатов внутреннего аудита СМК и разработка мер по устранению несоответствий и их причин. Формирование корректирующих действий по выявленным несоответствиям.
4. Анализ обоснованности наблюдений аудита и значимости выявленных несоответствий. Правила заполнения протокола несоответствий.
5. Основные документы аудита: составление графика аудита, уведомления, плана аудита, программы, итогового отчета по результатам аудита качества.

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов) при наличии

Не предусмотрены

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Наименование	Количество/ссылка на электронный ресурс
<i>а) основная:</i>	
1. Управление качеством: Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1 -	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336 <u>613</u>
2. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятий: Учебник / Поздняков В.Я., Поздняков В.Я. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 617 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-009655-1 - http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=547 957	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=547 <u>957</u>
3. Комплексный анализ хозяйственной деятельности предприятия : учебник / Г.В. Савицкая. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 608 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=671 <u>375</u>
<i>дополнительная</i>	
4. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия : учебник / А.Д. Шеремет. — 2-е изд., доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 374 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=960 <u>165</u>
5. Аристов О.В. Управление качеством [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для вузов / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 240 с. - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-001953-6 -	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=125 <u>985</u>
6. Магер В.Е. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-004764-5 -	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478 <u>407</u>
7. Управление качеством : учебник / под ред. С.Д. Ильенковой. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-238-02344-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118 <u>966</u>

8. Управление качеством : учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 231 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: http://www.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат). —	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=947776
9. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5 -	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054
Периодические издания	
10. Товаровед & торговля .— ISSN 1997-4191	http://www.magpack.ru/+MAPC- «Межрегиональная аналитическая роспись статей»

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL: <http://vsegost.com/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znanium»

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Лекционная аудитория Гл. корп., ауд. 406	Портативное видеопрезентационное оборудование: Ноутбук Lenovo IdeaPad B5070 Blak 59435830 (Intel Core i7-4510U 2.0GHZ/4096Mb/1000Gb/ DVD-RW/Radeon R5 M230 2048Mb/Wi-Fi/Bluetooth/Cam/ 15.6/1366*768/Windows 8.1 64-bit); Проектор Aser P-series в комплекте с экраном ELITE SCREENS и кабелем VG	LibreOffice GNU LGPL v3+, свободно распространяем ый офисный пакет с открытым исходным кодом

	<p>AKonoosHD 15M/15MPro (20.0 м) дляподключения+комплектколонокSVENSPS-70. Рабочая доска. Посадочные места на 32 студента, рабочее место преподавателя.</p>	<p>AdobeAcrobatReader, проприетарная, бесплатная программа для просмотра документов в формате PDF</p>
<p>Аудитория торгового оборудования Гл. корп., ауд. 404</p>	<p>Торговый комплекс для учебного процесса</p>	-