

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры менеджмента  
и государственного и  
муниципального управления  
Протокол № 10 от 24.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.02 Менеджмент качества
Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль):	Бизнес-аналитика в управленческой деятельности
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная, очно-заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Борисова Т.А.

Санкт-Петербург  
2023

## 1. Цели и задачи дисциплины:

### Цель освоения дисциплины:

формирование у обучающихся целостного представления о менеджменте качества как средстве достижения экономических и управленческих целей организации/ предприятия, повышения его конкурентоспособности. Концепция управления качеством рассматривается в курсе данной дисциплины как целостное направление в подготовке менеджеров, которое дает возможность понять, какие приемы и методы различных наук могут быть использованы для повышения эффективности рыночной деятельности организации/ предприятия и формирования его конкурентных преимуществ.

### Задачи дисциплины:

формирование системного мышления, обучение методам системного решения проблем предприятия/ организации;

формирование навыков организации работ по внедрению и развитию систем менеджмента качества на предприятии/ в организации в соответствии с требованиями национальных и международных стандартов;

формирование умений подготовки документированной информации систем менеджмента качества, проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества;

развитие аналитических способностей при планировании и организации работ на предприятии/ в организации.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен проводить анализ деятельности организации для выбора и обоснования управленческих решений	ПК-2.1 Знает теорию систем; методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа; информационные технологии (программное обеспечение), применяемые в организации, в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа.	08.037 Профессиональный стандарт «Бизнес-аналитик»
	ПК-2.2 Умеет определять связи и зависимости между элементами информации бизнес-анализа; анализировать факторы и условия, влияющие на деятельность организации, требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества; выявлять и анализировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; оформлять результаты бизнес-анализа; применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа.	
	ПК-2.3 Способен проводить анализ решений с точки зрения достижимых целевых показателей; оценивать ресурсы, необходимые для реализации решений.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает теорию систем; методы сбора, анализа, систематизации, хранения и поддержания в актуальном состоянии информации бизнес-анализа; информационные технологии (программное обеспечение), применяемые в организации, в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа.	Сформированы систематические представления: - об универсальных методах и инструментах, применяемых для проведения бизнес-анализа; - о документационном обеспечении управления; - теории систем.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.2. Умеет определять связи и зависимости между элементами информации бизнес-анализа; анализировать факторы и условия, влияющие на деятельность организации, требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества; выявлять и анализировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации; оформлять результаты бизнес-анализа; применять информационные технологии в объеме, необходимом для целей бизнес-анализа.	Сформированы умения: - выявления причинно-следственных связей, их анализа и оценки; - анализа требований потребителей и заинтересованных сторон с точки зрения менеджмента качества; - выявления и анализа рисков с точки зрения менеджмента качества.
ПК-2.3. Способен проводить анализ решений с точки зрения достижимых целевых показателей; оценивать ресурсы, необходимые для реализации решений.	Демонстрирует владение навыками аналитической работы в части выполнения заявленных показателей с точки зрения менеджмента качества.

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	ПК-2	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	ПК-2	Задания творческого уровня №3 (20)	Задания творческого уровня №3 (20)	Задания творческого уровня №3 (20)
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	ПК-2	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	ПК-2	Задания творческого уровня №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

#### Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа

**Тема 1:** Эволюция теории и практики менеджмента качества.

Предмет и задачи дисциплины, методология. Понятие и сущность качества, эволюция идей качества. Этапы развития качества. Развитие систем управления качеством продукции в СССР (КАНАРСПИ, КСУКП и др.). Зарубежный опыт управления качеством. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.

**Практические занятия/самостоятельная работа:**

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Отечественный опыт исследования и разработки систем управления, систем качества и научной организации труда.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p> <p><b>Тема 2:</b> Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества. Восемь принципов менеджмента качества и их сущность. Процессный подход в менеджменте качества. Цикл PDCA. «Петля качества». Основные методы менеджмента качества. Применение экспертных методов (метод экспертных оценок).</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Реализация принципов и методик менеджмента качества в организации / на предприятии.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 3:</b> Требования стандартов ISO серии 9000. Сущность процессов стандартизации, действующая система стандартизации, цель стандартизации. Международная организация по стандартизации (ISO), комплекс стандартов ИСО 9000, 8 принципов менеджмента качества. Модель СМК, основанная на процессном подходе, применение процессного подхода и его преимущество. Роль потребителей в ИСО 9000, мониторинг их удовлетворенности. Роль аудитов СМК в ИСО 9000. Риск-ориентированный подход в ИСО 9000. Комплексное применение стандартов ISO в менеджменте качества.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Внедрение стандартов ISO 9000 в организации / на предприятии. Менеджмент рисков и СМК: стандартизация.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 4:</b> Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000. Цели и сущность сертификации СМК как вида добровольной сертификации. Подготовка к сертификации и ее прохождение. Корректирующие действия, коррекция, управление рисками в СМК. Внутренние и внешние аудиты СМК. Инспекционный контроль за сертифицированной СМК организации/предприятия.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Внедрение СМК в организации / на предприятии. Аудиты СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям ISO 9000.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5:</b> Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий. Понятия «Тотальный менеджмент качества» (TQM) и «Система тотального менеджмента качества» (Total Quality Management System (TQMS)). Современные модели и методы менеджмента качества: Японская модель (концепция компании «Тойота», «Бережливое производство»), методология «6 сигм». Российский опыт внедрения «бережливого производства».</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Внедрение системы «Бережливое производство» в организации / на предприятии.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6:</b> Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности. Возникновение конкурсов и премий по качеству, цели и задачи их проведения. Концепции, модели и статус премий. Премия У.Э. Деминга (Япония), премия М. Болдриджа (США), Европейская премия качества EFQM. Премия правительства РФ, региональные премии в РФ. Отраслевые и др. виды премий по качеству, их статус. Проведение самооценки организации/предприятия на основе моделей премий.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Анализ методик самооценки деятельности организации / предприятия. Анализ и сопоставление моделей премий по качеству.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	54	54
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	57	57
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	57	57

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	60	60
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	7	4	6	0	9	6
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	7	4	6	0	9	6
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	7	2	6	0	9	6
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	7	2	6	0	10	6
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	7	4	6	0	11	6
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	7	2	6	0	9	6
Итого:			18	36	0	57	36

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

*Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 8
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	119	119
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	119	119
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	16	16
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	8	0	2	0	19	6
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	8	2	0	0	19	6
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	8	0	2	0	20	6

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	8	0	0	0	22	6
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	8	2	0	0	20	6
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	8	0	2	0	19	6
Итого:			4	6	0	119	36

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 7
Аудиторные занятия (АЗ):	28	28
Лекционные занятия (Лек)	14	14
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	14	14
Самостоятельная работа студента (СР)	85	85
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	85	85
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	32	32
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	27	27
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	144/4	144/4

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	7	2	2	0	14	6
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	7	2	2	0	14	6
3	Требования стандартов ISO серии 9000.	7	2	2	0	14	6
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	7	2	2	0	15	6
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	7	4	4	0	14	6
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	7	2	2	0	14	6
Итого:			14	14	0	85	36

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### **4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

*Основная литература:*

1. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ. Учебник для вузов / Фомичев В. И. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 156 с. - ISBN 978-5-534-12241-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-i-konkurentosposobnostyu-496135>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тебекин А. В., 2022 г. - 410 с. - ISBN 978-5-534-03736-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488819>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 4-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Горбашко Е. А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-14539-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-488696>

*Дополнительная литература:*

1. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА. ПРАКТИКУМ. Учебное пособие для вузов / Под общ. ред. Рыжаковой А.В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-15044-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-kachestva-praktikum-497193>

2. МЕНЕДЖМЕНТ. ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Староверова К. О. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 269 с. - ISBN 978-5-534-09017-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-effektivnost-upravleniya-491290>

3. МЕНЕДЖМЕНТ 3-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Коротков Э. М. - Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 566 с. - ISBN 978-5-534-07327-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-488680>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](https://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arh.neicon.ru](http://arh.neicon.ru). - Текст: электронный
6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный
7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный
8. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный
9. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.ur-pro.ru>. - Текст: электронный
10. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://instituciones.com>. - Текст: электронный
11. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный
12. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://www.rosпотребнадзор.ru>. - Текст: электронный
13. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением
2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение
3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания)



представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

#### 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

##### Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1

1. Философия бережливого производства.
2. Философия качества У.Э. Деминга.
3. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
4. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.
5. Организационное проектирование как инструмент эффективного менеджмента качества.
6. Системы в СССР Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
7. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
8. ТРИЗ и проблемы качества в СССР.
9. ТРИЗ и менеджмент качества сегодня.
10. Российские и зарубежные премии по качеству: общее и особенное. Влияние и статус.
11. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).

##### Доклад, сообщение/Реферат №1

### **Вариант 1**

1. Управление качеством в СССР: исторический аспект.
2. Управление качеством за рубежом: исторический аспект.
3. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.
4. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
5. У.А. Шухарт и его контрольные карты. Использование статистических методов управления качеством.
6. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.

### **Вариант 2**

1. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
2. Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
3. Производственная концепция Форда-Тейлора.
4. Производственная концепция компании «Тойота».
5. Стандарты ИСО: история и современность.
6. Внедрение СМК в организации сферы услуг.
7. Внедрение СМК в производственной сфере.
8. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
9. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
10. Методы управления качеством.
11. Инструменты управления качеством.
12. Затраты на качество.
13. Статистические методы управления качеством.
14. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).
15. Российские премии по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).

### **Вариант 3**

1. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.
2. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
3. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.
4. Анализ моделей ИСО серии 9000.
5. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.
6. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).
7. Методология «Шесть сигм»: возникновение, применение.
8. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством.

### **Собеседование, опрос/Контрольная работа №1**

1. Стандарты ИСО: история и современность.
2. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
3. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, либо на

примере конкретной организации).

4. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).

5. Анализ моделей ИСО серии 9000.

6. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.

### **Задания творческого уровня №1**

1. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественном производстве (на примере 1-2 предприятий).

2. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественной сфере услуг (на примере 1-2 организаций).

3. Проанализируйте концептуальные основы ИСО 9000 и TQM. Что общего и особенного наблюдается в этих концепциях?

4. Дайте общую характеристику статистическим методам управления качеством, объясните важность их применения.

5. Опишите типичные, на Ваш взгляд, ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия по выбору студента).

### **Задания творческого уровня №2**

1. Охарактеризуйте модель управления качеством в организациях сферы услуг (на примере конкретной организации).

2. Охарактеризуйте модель управления качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия).

3. Расскажите о возможных типичных ошибках организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия).

4. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов в организации/предприятии в связи с менеджментом качества.

5. Расскажите об особенностях управления качеством услуг, стандартизации качества услуг по ИСО.

6. Проанализируйте путь от концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).

7. Дайте характеристику проблеме развития стандартизации, метрологии, сертификации в России во 2-й пол. XIX – нач. XX вв.).

8. Охарактеризуйте зарубежные премии по качеству (Европейская, Финская, Шведская, иные по выбору студента).

9. Дайте общую характеристику производственной концепции компании «Тойота», укажите ее плюсы и минусы.

10. Проанализируйте модели российских премий по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).

### **Задания творческого уровня №3**

1. Дайте характеристику Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», объясните разницу

обязательной и добровольной сертификации.

2. Охарактеризуйте процедуру сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).

3. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретного предприятия).

4. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

5. Проанализируйте изменения в стандартах ИСО 9000 за минувшие 20 лет. Чем, по-вашему, они были вызваны?

## **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

## **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену ( Вопрос № 1 )**

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
2. Внешние аудиты СМК.
3. Внутренние аудиты СМК в организации/предприятии.
4. Документирование СМК (в соответствии с требованиями ИСО).
5. Зарубежный опыт управления качеством (поиски оптимальных методик).
6. Затраты на качество.
7. Исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
8. История качества и эволюция идей качества (XIX – XXI вв.).
9. К. Исикава его диаграмма. Анализ причинно-следственных связей в управлении качеством.
10. Международная стандартизация ИСО на системы качества. Сертификация систем качества по стандартам ИСО 9000.
11. Международные премии в области качества и их модели (премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа, Европейская премия в области качества – EQA).
12. Мотивация персонала для организации эффективного менеджмента качества.
13. Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности и качества.
14. Обязательные документированные процедуры СМК (общая характеристика).
15. Основные этапы эволюции работ по качеству и их содержание.
16. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством.
17. Особенности управления качеством услуг.
18. От концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
19. Отечественные системы управления качеством (1950 – 1980-е гг., общая характеристика).
20. Понятие сертификации продукции/услуги. Преимущества сертификации продукции/услуги.
21. Принципы TQM.
22. Принципы Э. Деминга. Цикл Э. Деминга.
23. Производственная концепция компании «Тойота».
24. Развитие стандартизации, метрологии, сертификации в России. Д.И. Менделеев.
25. Российские премии в области качества и их модели (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, или иные региональные премии).
26. Сертификация в управлении качеством. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификации.
27. Сертификация СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО

(общая характеристика, этапы, документы).

28. Система тотального управления качеством (TQM).
29. СМК и повышение конкурентоспособности организации/ предприятия.
30. Содержание СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
31. Составляющие системы управления качеством.
32. Стандарты ИСО; ИСО 9001-2015 СМК: общая характеристика.
33. Становление и развитие менеджмента качества. Анализ концепций ИСО и TQM.
34. Управление качеством и повышение конкурентоспособности предприятий.
35. Управление качеством и реинжиниринг бизнес-процессов в организации/ предприятии.
36. Философия качества У.Э. Деминга.
37. Цели и задачи внедрения СМК в организации/предприятии. Функции СМК.
38. Цели и задачи изучения курса «Управление качеством» в системе профессиональной подготовки менеджеров (любых профилей).
39. Этапы проведения сертификации СМК.
40. Этапы управления качеством.

#### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Охарактеризуйте модель управления качеством в организациях сферы услуг (на примере конкретной организации).
2. Охарактеризуйте модель управления качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия).
3. Расскажите о возможных типичных ошибках организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/ предприятия).
4. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов в организации/ предприятии в связи с менеджментом качества.
5. Расскажите об особенностях управления качеством услуг, стандартизации качества услуг по ИСО.
6. Проанализируйте путь от концепции Форда-Тейлора к концепции TQM (эволюция идей качества).
7. Дайте характеристику проблеме развития стандартизации, метрологии, сертификации в России во 2-й пол. XIX – нач. XX вв.).
8. Охарактеризуйте зарубежные премии по качеству (Европейская, Финская, Шведская, иные по выбору студента).
9. Дайте общую характеристику производственной концепции компании «Тойота», укажите ее плюсы и минусы.
10. Проанализируйте модели российских премий по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).
11. Дайте характеристику Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», объясните разницу обязательной и добровольной сертификации.
12. Охарактеризуйте процедуру сертификации СМК организации/предприятия на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
13. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественном производстве (на примере 1-2 предприятий).
14. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественной сфере услуг (на примере 1-2 организаций).
15. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретного предприятия).
16. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

17. Проанализируйте изменения в стандартах ИСО 9000 за минувшие 20 лет. Чем, по-вашему, они были вызваны?
18. Проанализируйте концептуальные основы ИСО 9000 и TQM. Что общего и особенного наблюдается в этих концепциях?
19. Дайте общую характеристику статистическим методам управления качеством, объясните важность их применения.
20. Опишите типичные, на Ваш взгляд, ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия по выбору студента).

### Примерный перечень практических заданий к экзамену ( Вопрос № 3)

1. Разработайте диаграмму К. Исикава, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
2. Составьте диаграмму Парето, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
3. Составьте контрольную карту по модели У.Э. Шухарта, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
4. Составьте диаграмму расслаивания (стратификации), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
5. Составьте контрольный листок качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
6. Составьте гистограмму качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
7. Составьте контрольный график качества (продукции), используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы). Проанализируйте диаграмму, определите несоответствия и области для улучшений по процессу. Аргументируйте свои выводы.
8. Составьте чек-лист внутреннего аудита СМК, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор требований/ критериев аудита.
9. Составьте проект Политики в области качества и Миссии организации / предприятия, используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор параметров для разработки Политики.
10. Составьте проект применения методологии «Шесть сигм» для бизнес-процесса «Закупки», используя предоставленные преподавателем данные (справочно-аналитические материалы) и стандарт ИСО 9001-2015. Аргументируйте свой выбор инструментов по данной методике.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Сформированы систематические представления: - об универсальных методах и инструментах, применяемых для проведения бизнес-анализа; - о документационном обеспечении управления; - теории систем.	40

38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) "Бизнес-аналитика в управленческой деятельности"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.02 Менеджмент качества

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2021/2022, 2022/2023 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Сформированы умения: - выявления причинно-следственных связей, их анализа и оценки; - анализа требований потребителей и заинтересованных сторон с точки зрения менеджмента качества; - выявления и анализа рисков с точки зрения менеджмента качества. Демонстрирует владение навыками аналитической работы в части выполнения заявленных показателей с точки зрения менеджмента качества.	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Сформированы умения: - выявления причинно-следственных связей, их анализа и оценки; - анализа требований потребителей и заинтересованных сторон с точки зрения менеджмента качества; - выявления и анализа рисков с точки зрения менеджмента качества. Демонстрирует владение навыками аналитической работы в части выполнения заявленных показателей с точки зрения менеджмента качества.	30