

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.11 Менеджмент качества в государственном и муниципальном секторе
Направление подготовки:	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль):	Экономическое развитие региона
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 в сфере государственного и муниципального управления. Концепция управления качеством рассматривается в курсе данной дисциплины как целостное направление в подготовке специалистов в сфере государственного и муниципального управления, которое дает возможность понять, какие приемы и методы различных наук могут быть использованы для повышения эффективности деятельности органов государственного/муниципального управления, государственных/муниципальных учреждений, организаций, предприятий и т.д.

Задачи дисциплины:

формирование системного мышления, обучение методам системного решения проблем организации; формирование навыков организации работ по внедрению и развитию систем менеджмента качества в сфере государственного и муниципального управления, в соответствии с требованиями российского законодательства, 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 в сфере государственного и муниципального управления.

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-4 Способен владеть навыками количественного и качественного анализа при оценке состояния экономической, социальной, политической среды с целью регулирования государственных инвестиций и инвестиционной деятельности	ПК-4.1 Знает теоретические основы количественного и качественного анализа, методы финансово-экономического анализа предприятий; основы инвестиционной политики; меры государственной поддержки, направленные на содействие реализации инвестиционных проектов; критерии оценки социально-экономической эффективности инвестиционных проектов.	П.25.13. Вид профессиональной служебной деятельности: Регулирование в сфере государственных инвестиций и инвестиционной деятельности (Справочник квалификационных требований)
	ПК-4.2 Уметь проводить оценку состояния социально-экономического развития территории Российской Федерации, осуществлять финансово-экономический анализ предприятия; разрабатывать планы реализации инвестиционных проектов	
	ПК-4.3 Способен разрабатывать меры государственной поддержки, направленные на содействие реализации инвестиционных проектов и повышению инвестиционной привлекательности территории.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.1. Знает теоретические основы количественного и качественного анализа, методы финансово-экономического анализа предприятий; основы инвестиционной политики; меры государственной поддержки, направленные на содействие реализации инвестиционных проектов; критерии оценки социально-экономической эффективности инвестиционных проектов.	Сформированы систематические представления: о способах и методах анализа деятельности организаций; о требованиях в части инвестиционной политики, инвестиционных проектов; о документационном обеспечении управления.

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4.2. Уметь проводить оценку состояния социально-экономического развития территории Российской Федерации, осуществлять финансово-экономический анализ предприятия; разрабатывать планы реализации инвестиционных проектов	Сформировано умение: подготавливать отчеты по оценке состояния развития территорий, анализировать полученные данные, делать выводы, осуществлять планирование.
ПК-4.3. Способен разрабатывать меры государственной поддержки, направленные на содействие реализации инвестиционных проектов и повышению инвестиционной привлекательности территории.	Демонстрирует владения на высоком уровне способности: по разработке и представлению мер государственной поддержки для содействия реализации инвестиционных проектов с учетом знаний о менеджменте качества; по улучшению системы продвижения товаров и услуг; по повышению инвестиционной привлекательности территории.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-4.1	ПК-4.2	ПК-4.3
1	Эволюция теории и практики менеджмента качества.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
3	Требования стандартов ISO серии 9000. Требования стандартов ГОСТ Р применимо к сфере государственного и муниципального управления. Комплексное применение стандартов.	ПК-4	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	ПК-4	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности деятельности в сфере государственного и муниципального управления.	ПК-4	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	ПК-4	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

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

Тема 1: Эволюция теории и практики менеджмента качества.

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа		
<p>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.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Отечественный опыт исследования и разработки систем управления, систем качества и научной организации труда.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 2: 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>Практические занятия/самостоятельная работа: Реализация принципов и методик менеджмента качества в организации.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 3: Требования стандартов ISO серии 9000. Требования стандартов ГОСТ Р применимо к сфере государственного и муниципального управления. Комплексное применение стандартов. 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 ISO 9000. Риск-ориентированный подход в ISO 9000. Комплексное применение стандартов ISO в менеджменте качества. Стандарты ГОСТ Р и менеджмент качества.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение стандартов ISO 9000 в организации. Менеджмент рисков и СМК: стандартизация.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 4: 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.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение СМК в организации. Аудиты СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям ISO 9000.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 5: Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности деятельности в сфере государственного и муниципального управления. 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» в сфере ГМУ.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение системы «Бережливое производство» в организации.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Тема 6: 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 деятельности на основе моделей премий.</p> <p>Практические занятия/самостоятельная работа: Анализ методик самооценки деятельности организации. Анализ и сопоставление моделей премий по качеству.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>		
<p>Курсовая работа: не предусмотрено учебным планом</p>		

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
Аудиторные занятия (АЗ):	54	54
Лекционные занятия (Лек)	18	18

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 5
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
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.	5	2	6	0	9	6
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	5	2	6	0	9	6
3	Требования стандартов ISO серии 9000. Требования стандартов ГОСТ Р применимо к сфере государственного и муниципального управления. Комплексное применение стандартов.	5	4	6	0	9	6
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	5	4	6	0	10	6
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности деятельности в сфере государственного и муниципального управления.	5	4	6	0	11	6
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	5	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 6
Аудиторные занятия (АЗ):	12	12
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	8	8
Самостоятельная работа студента (СР)	117	117
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	117	117
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	18	18
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.	6	2	0	0	19	6
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	6	0	2	0	19	6
3	Требования стандартов ISO серии 9000. Требования стандартов ГОСТ Р применимо к сфере государственного и муниципального управления. Комплексное применение стандартов.	6	0	2	0	20	6
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	6	0	2	0	20	6
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности деятельности в сфере государственного и муниципального управления.	6	2	2	0	20	6
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	6	0	0	0	19	6
Итого:			4	8	0	117	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 6
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	69	69
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	69	69
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
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.	6	2	2	0	11	6
2	Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	6	2	2	0	11	6
3	Требования стандартов ISO серии 9000. Требования стандартов ГОСТ Р применимо к сфере государственного и муниципального управления. Комплексное применение стандартов.	6	4	4	0	12	6
4	Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	6	4	4	0	12	6

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
5	Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности деятельности в сфере государственного и муниципального управления.	6	4	4	0	12	6
6	Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	6	2	2	0	11	6
Итого:			18	18	0	69	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:

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Тебекин А. В., 2023 г. - 410 с. - ISBN 978-5-534-03736-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-510700>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. ВСЕОБЩИЙ ПОДХОД. Учебник для бакалавриата и магистратуры / Васин С. Г. - Государственный университет управления (г. Москва), 2022 г. - 404 с. - ISBN 978-5-9916-3739-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-508140>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ 4-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Горбашко Е. А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2023 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-14539-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-510566>

Дополнительная литература:

2. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА. ПРАКТИКУМ. Учебное пособие для вузов / Под общ. ред. Рыжаковой А.В. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2023 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-15044-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-kachestva-praktikum-520319>

3. СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Горленко О. А., Борбаць Н. М. ; Под ред. Горленко О.А. - Брянский государственный технический университет (г. Брянск), 2022 г. - 306 с. - ISBN 978-5-534-12070-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/statisticheskie-metody-v-upravlenii-kachestvom-491302>

3. 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), 2023 г. - 269 с. - ISBN 978-5-534-09017-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-effektivnost-upravleniya-513343>

4. СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Горленко О. А., Борбаць Н. М. ; Под ред. Горленко О.А. - Брянский государственный технический университет (г. Брянск), 2023 г. - 306 с. - ISBN 978-5-534-12070-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/statisticheskie-metody-v-upravlenii-kachestvom-513359>

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 : 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 : 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: <http://arch.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. Управление производством [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.up-pro.ru>. - Текст: электронный
9. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный
10. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://institutiones.com>. - Текст: электронный
11. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный
12. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
13. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный
14. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.rosпотребнадзор.ru>. - Текст: электронный
15. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.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, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), 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, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета 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
	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	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. Роль высшего руководства в улучшении деятельности организации/ предприятия.
2. Роль SMK в развитии государственного и муниципального сектора.
3. Подготовка организации/ предприятия к сертификации SMK.
4. Проблемы российских государственных и муниципальных организаций/ предприятий в достижении качества на современном этапе.
5. Стандарты ИСО в совершенствовании деятельности организации/ предприятия.
6. Стратегическое планирование и требования ИСО 9000.
7. Процессный подход в организациях/ предприятиях.
8. Внутренние аудиты SMK.
9. Внешние аудиты SMK (третьей стороны).
10. Аудиты SMK второй стороны

Доклад, сообщение/Реферат №1

1. История зарождения и развития концепции TQM.
2. Статистические методы анализа и контроля в системах менеджмента качества.
3. Основные статистические методы в TQM.
4. Тотальный менеджмент качества – новая философия совершенствования и развития организаций.
5. Элементы TQM как успех стратегии качества.
6. Этапы развития систем качества, «пять звезд качества».
7. Теория и практика отечественного и зарубежного опыта применения TQM.
8. Роль персонала в организационных изменениях при внедрении SMK.
9. Роль организационной структуры в функционировании организации/ предприятия при внедрении SMK.
10. Роль высшего руководства при внедрении SMK.

Собеседование, опрос/Контрольная работ №1

1. Самооценка деятельности организации/ предприятия и совершенствование SMK.
2. Мероприятия по улучшению системного управления качеством.
3. Реинжиниринг бизнес-процессов: задачи, функции.
4. Технологии реинжиниринга в организации/ на предприятии.
5. Стратегическое планирование и SMK организации/ предприятия.
6. Стратегическое управление и SMK организации/ предприятия.
7. Кайдзен – ключ к успеху компании.
8. Роль бенчмаркинга в развитии организации/ предприятия.
9. Системы Lean и Kanban.
10. Современные практики внедрения Lean (Бережливое производство) в государственном и муниципальном секторе.
11. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM.
12. Организационное управление качеством в организациях/ предприятиях: горизонтальное и вертикальное управление.
13. Методология перехода от TQM к реинжинирингу бизнес-процессов.
14. Реинжиниринг бизнес-процессов и обучение персонала.

Задания творческого уровня №1

1. Охарактеризуйте модель управления качеством в организациях сферы услуг (на примере конкретной организации государственного/ муниципального сектора).
2. Охарактеризуйте модель управления качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия государственного/ муниципального сектора).
3. Расскажите о возможных типичных ошибках организаций/предприятий государственного/ муниципального сектора в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия).
4. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов в организации/ предприятии государственного/ муниципального сектора 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 №2

1. Дайте характеристику Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», объясните разницу обязательной и добровольной сертификации.
2. Охарактеризуйте процедуру сертификация СМК организации/предприятия государственного/муниципального сектора на соответствие требованиям стандарта ИСО (общая характеристика, этапы, документы).
3. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественном производстве (на примере 1-2 предприятий государственного/муниципального сектора).
4. Проанализируйте современное состояние и перспективы развития СМК в отечественной сфере услуг (на примере 1-2 организаций государственного/муниципального сектора).
5. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретного предприятия государственного/муниципального сектора).
6. Докажите необходимость добровольной стандартизации и сертификации СМК в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации государственного/ муниципального сектора).
7. Проанализируйте изменения в стандартах ИСО 9000 за минувшие 20 лет. Чем, по-вашему, они были вызваны?
8. Проанализируйте концептуальные основы ИСО 9000 и TQM. Что общего и особенного наблюдается в этих концепциях?
9. Дайте общую характеристику статистическим методам менеджмента качества, объясните важность их применения.
10. Опишите типичные, на Ваш взгляд, ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия государственного/муниципального сектора по выбору студента).

Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2

1. Охарактеризуйте философию бережливого производства.
2. Охарактеризуйте философию качества У.Э. Деминга.

3. Проанализируйте исторический аспект возникновения менеджмента качества. 14 принципов Э. Деминга.
4. Расскажите о способах мотивации персонала для организации эффективного менеджмента качества.
5. Объясните, как организационное проектирование может выступать инструментом эффективного менеджмента качества.
6. Проанализируйте отечественный опыт управления качеством на примере Львовской комплексной системы управления качеством продукции (КС УКП).
7. Проанализируйте отечественный опыт управления качеством на примере системы КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
8. Проанализируйте взаимосвязь развития ТРИЗ и решения проблем качества в СССР.
9. Проанализируйте взаимосвязь применения ТРИЗ и развития менеджмента качества сегодня.
10. Проанализируйте модели российских и зарубежных премии по качеству (общее и особенное, влияние и статус).
11. Дайте общую характеристику зарубежного опыта управления качеством (поиски оптимальных методик).
12. Проанализируйте методологию «Шесть сигм», в чем состоят ее плюсы и минусы?

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. Факторы, обуславливающие необходимость внедрения СМК, как структурной составляющей TQM.
2. Ориентация на потребителя, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
3. Лидерство руководителя, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
4. Вовлечение работников всех уровней, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
5. Процессный подход, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
6. Системный подход к менеджменту, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
7. Постоянное улучшение деятельности, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
8. Принятие решений, основанных на фактах, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях.
9. Взаимовыгодное отношение с поставщиками, как основной принцип TQM и его применение в организациях/ на предприятиях. 1
10. Базовые концепции и философия Тотального менеджмента качества качества.
11. Премии за качество, как инструмент стимулирования развития философии качества. Премия Правительства РФ.
12. Актуальные проблемы российского менеджмента качества в государственном и муниципальном секторе
13. Основные инструменты и методы TQM.
14. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.

15. Управление организацией по критериям качества. Управление переменами в организации.

16. Традиционный подход к определению «оптимальной» стоимости качества.

17. Структура доходов и затрат производителя продукции / услуг и место в них затрат на качество.

18. Концепция общих потерь для общества. Стоимость качества (модель RAF). Деятельность по финансированию затрат на качество. Издержки на несоответствие. Добавленная ценность товара/ услуги.

19. Методология перехода от TQM к реинжинирингу бизнес-процессов.

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену: Вопрос №2

1. Роль бенчмаркинга в развитии организации.

2. Стандарты ИСО как основа производственного партнерства.

3. Деловая этика процесса внутреннего аудита СМК.

4. Деловая этика процесса внешнего аудита СМК.

5. Деловая этика процесса управления персоналом при реализации концепции TQM.

6. Деловая этика функциональной интеграции бизнес-процессов организации (взаимосвязь организационных единиц).

7. Формирование системы углубленных (глубинных) знаний для процесса практического применения TQM (система образования персонала).

8. Реинжиниринг бизнес-процессов, его цели и задачи. Реинжиниринг и обучение персонала.

Примерный перечень практических заданий к экзамену: Вопрос №3

1. Охарактеризуйте Политику в области качества организации/ предприятия как базу решения проблем выхода из кризиса и устойчивого развития России в XXI в. (разобрать на конкретных примерах 2 – 3 организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.

2. Охарактеризуйте современные методы менеджмента качества в государственном и муниципальном секторе (разобрать на конкретных примерах 2 – 3 методов). Приведите пример их возможного применения на предприятии / в организации. Объясните свои выводы.

3. Дайте характеристику понятию «Затраты на качество», приведите примеры подобных затрат и методику их возможной оптимизации. Объясните свои выводы.

4. Разработайте пример организации работ по внедрению TQM в организации/ предприятии (форматы план, проект, «дорожная карта» и т.п.). Объясните свои выводы.

5. Охарактеризуйте роль менеджмента компании в обеспечении качества. Объясните свои выводы, руководствуясь требованиями концепции TQM и ИСО 9000.

6. Проанализируйте философию качества по Г. Тагути. Приведите конкретные примеры (2 – 3) возможного использования методологии Г. Тагути в организации производственной сферы (ГУП, МУП). Объясните свои выводы.

7. Проанализируйте философию качества по Г. Тагути. Приведите конкретные примеры (2 – 3) возможного использования методов Г. Тагути в организации непромышленной сферы. Объясните свои выводы.

8. Дайте характеристику всеобщего менеджмента качества в российских организациях/ предприятиях государственного/ муниципального сектора (разобрать на примере 2 – 3 конкретных компаний). Объясните свои выводы.

9. Сопоставьте и разберите требования TQM и современные международные требования стандартов ИСО к качеству товаров/ услуг и безопасности потребителя. Объясните свои выводы.

10. Охарактеризуйте историю российских организаций/ предприятий на пути достижения мировых стандартов качества (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.

11. Охарактеризуйте модель самооценки деятельности организации на соответствие критериям Премии Правительства РФ в области качества с точки зрения оптимизации бизнес-процессов.

12. Охарактеризуйте процедуру внедрения практики Кайдзен в России (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.

13. Охарактеризуйте процедуру внедрения практики Кайдзен за рубежом (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.

14. Проанализируйте проблемы внедрения инструментария TQM в российских организациях/ предприятиях государственного/муниципального сектора (разобрать на примере 2 – 3 конкретных). Объясните свои выводы.

15. Охарактеризуйте проблемы повышения качества и конкурентоспособности продукции / услуги при рыночных отношениях (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.

16. Дайте общую характеристику японских методов управления качеством. Приведите конкретные примеры (2 – 3) их применения в российских организациях/предприятиях. Объясните свои выводы.

17. Проанализируйте актуальные проблемы управления качеством и конкурентоспособностью продукции/ услуг в РФ (разобрать на примере 2 – 3 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.

18. Охарактеризуйте методологию «Шесть сигм» как инструмент менеджмента качества (разобрать на примере 1 – 2 конкретных организаций/ предприятий). Объясните свои выводы.

19. Объясните роль и влияние добровольной сертификации СМК по ИСО 9000 на развитие организации/ предприятия (разобрать на примере 1 – 2 конкретных организаций/ предприятий). Подтвердите свои выводы.

20. Охарактеризуйте актуальные социально-экономические вопросы оценки качества и защиты потребителя в РФ. Подтвердите свои заключения требованиями нормативных документов.

21. Проанализируйте, кто есть кто на рынке консалтинговых услуг в области качества в РФ. Подтвердите свои выводы.

22. Охарактеризуйте проблемы внедрения стандартов ИСО 9000 в современных условиях турбулентности. Подтвердите свои выводы.

23. Охарактеризуйте практическую значимость добровольной стандартизации и сертификации СМК по ИСО 9000. Подтвердите свои выводы.

24. Охарактеризуйте методологию «Lean production»: «Бережливое производство» в процессном подходе (на основе примера карты потока создания ценности).

25. Охарактеризуйте эффективность инвестирования обучения и развития персонала с точки зрения Кайдзен (на основе примера процесса непрерывного совершенствования).

26. Смоделируйте спираль процессов познания и развития СМК в области информационных систем (практическая часть – схемы потоков процессов).

27. Смоделируйте применение методов TQM в процессах образования (обучения) персонала в государственном и муниципальном секторе.

28. Смоделируйте реестр основных и обеспечивающих бизнес-процессов и вариант его реинжиниринга (на примере конкретной организации/предприятия государственного/ муниципального сектора).

29. Смоделируйте процедуру внедрения методологии «Шесть Сигм» в организации / предприятии государственного/ муниципального сектора.

30. Охарактеризуйте процедуру реинжиниринга бизнес-процессов (разобрать на примере 1 – 2 конкретных организаций/ предприятий государственного/муниципального сектора в РФ).

31. Приведите примеры успешного реинжиниринга бизнес-процесса (разобрать на примере 1 – 2 российских организаций/предприятий).

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»)), сформированные дисциплиной)	ПК-4	Сформированы систематические представления: о способах и методах анализа деятельности организаций; о требованиях в части инвестиционной политики, инвестиционных проектов; о документационном обеспечении управления.	25

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) "Экономическое развитие региона"

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.11 Менеджмент качества в государственном и муниципальном секторе

Форма обучения: очная, заочная, очно-заочная

Разработана для приема 2023/2024 учебного года

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-4	Сформированы систематические представления: о способах и методах анализа деятельности организаций; о требованиях в части инвестиционной политики, инвестиционных проектов; о документационном обеспечении управления.	25
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сфор- мированные дисциплиной)	ПК-4	Сформировано умение: подготавливать отчеты по оценке состояния развития территорий, анализировать полученные данные, делать выводы, осуществлять планирование. Демонстрирует владения на высоком уровне способности: по разработке и представлению мер государственной поддержки для содействия реализации инвестиционных проектов с учетом знаний о менеджменте качества; по улучшению системы продвижения товаров и услуг; по повышению инвестиционной привлекательности территории.	50