

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.16 Управление качеством
Направление подготовки:	38.03.05 Бизнес-информатика
Направленность (профиль):	Цифровые решения для бизнеса
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
<p>ПК-1 Способен осуществлять документирование существующих бизнес-процессов организации заказчика (реверс-инжиниринг бизнес-процессов организации)</p>	<p>ПК-1.1 Знает методики описания и моделирования бизнес-процессов, средства, инструменты и методы моделирования бизнес-процессов организации; основы теории систем и системного анализа; основы реинжиниринга бизнес-процессов организации; методология ведения документооборота в организациях; системы классификации и кодирования информации, в том числе присвоение кодов документам и элементам справочников; инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций; основы налогового законодательства Российской Федерации; основы бухгалтерского учета и отчетности организаций; основы международных стандартов финансовой отчетности (МСФО); основы управленческого учета; основы финансового учета и бюджетирования; основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда; основы менеджмента, в том числе менеджмента качества; основы теории управления; основы организации производства; основы организационной диагностики; современные инструменты и методы управления организацией, в том числе методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений; формирование и механизмы рыночных процессов организации; основы управления торговлей, поставками и запасами; технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии; основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM); правила деловой переписки; культура речи.</p> <p>ПК-1.2 Умеет анализировать исходную документацию; проводить анкетирование и интервьюирование заказчика.</p> <p>ПК-1.3 Способен составлять описание бизнес-процессов на основе исходных данных; собирать исходные данные у заказчика; согласовывать с заказчиком описание бизнес-процессов; утверждать у заказчика описание бизнес-процессов.</p>	<p>06.015 Профессиональный стандарт «Специалист по информационным системам»</p>
<p>ПК-5 Способен реализовывать процессы обеспечения и контроля качества в соответствии с регламентами организации</p>	<p>ПК-5.1 Знает основы управления качеством; инструменты и методы проведения аудитов качества; управление качеством: контрольные списки, верификация, валидация (приемо-сдаточные испытания); инструменты и методы верификации процессов создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию; современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности; источники информации, необходимой для профессиональной деятельности.</p>	<p>06.015 Профессиональный стандарт «Специалист по информационным системам»</p>

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
	<p>ПК-5.2 Умеет анализировать исходные данные и планировать работы по проведению аудитов качества; верифицировать процессы создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию; работать с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий).</p> <p>ПК-5.3 Способен планировать и проводить аудиты качества; анализировать исполнение процессов по результатам аудитов; инициировать запросы на изменения (в том числе запросы на корректирующие действия, на предупреждающие действия, на исправление несоответствий) на основе анализа исполнения процессов; подтверждать уровень качества внесенных изменений и исполнения процессов.</p>	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК-1.1. Знает методики описания и моделирования бизнес-процессов, средства, инструменты и методы моделирования бизнес-процессов организации; основы теории систем и системного анализа; основы реинжиниринга бизнес-процессов организации; методология ведения документооборота в организациях; системы классификации и кодирования информации, в том числе присвоение кодов документам и элементам справочников; инструменты и методы определения финансовых и производственных показателей деятельности организаций; основы налогового законодательства Российской Федерации; основы бухгалтерского учета и отчетности организаций; основы международных стандартов финансовой отчетности (МСФО); основы управленческого учета; основы финансового учета и бюджетирования; основы управления персоналом, включая вопросы оплаты труда; основы менеджмента, в том числе менеджмента качества; основы теории управления; основы организации производства; основы организационной диагностики; современные инструменты и методы управления организацией, в том числе методы планирования деятельности, распределения поручений, контроля исполнения, принятия решений; формирование и механизмы рыночных процессов организации; основы управления торговлей, поставками и запасами; технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, основы конфликтологии; основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM); правила деловой переписки; культура речи.</p>	<p>Способен проводить анализ деятельности организации для выбора и обоснования управленческих решений в части идентификации бизнес-процессов и их моделирования.</p>
<p>ПК-1.2. Умеет анализировать исходную документацию; проводить анкетирование и интервьюирование заказчика.</p>	<p>Сформированы систематические представления о процедуре обратной связи с заказчиками, способах опроса заказчиков, о документационном обеспечении управления.</p>

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1.3. Способен составлять описание бизнес-процессов на основе исходных данных; собирать исходные данные у заказчика; согласовывать с заказчиком описание бизнес-процессов; утверждать у заказчика описание бизнес-процессов.	Сформированы систематические представления об универсальных методах и инструментах, применяемых для описания бизнес-процессов.
ПК-5.1. Знает основы управления качеством; инструменты и методы проведения аудитов качества; управление качеством: контрольные списки, верификация, валидация (приемо-сдаточные испытания); инструменты и методы верификации процессов создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию; современный отечественный и зарубежный опыт в профессиональной деятельности; источники информации, необходимой для профессиональной деятельности.	Сформированы умения: - выбора оптимальных методов и инструментов для оценки качества, аудитов качества; - анализа требований потребителей и заинтересованных сторон с точки зрения менеджмента качества.
ПК-5.2. Умеет анализировать исходные данные и планировать работы по проведению аудитов качества; верифицировать процессы создания (модификации) и ввода ИС в эксплуатацию; работать с записями по качеству (в том числе с корректирующими действиями, предупреждающими действиями, запросами на исправление несоответствий).	Сформированы умения выявления и анализа несоответствий, верификации и валидации продукции и услуг.
ПК-5.3. Способен планировать и проводить аудиты качества; анализировать исполнение процессов по результатам аудитов; инициировать запросы на изменения (в том числе запросы на корректирующие действия, на предупреждающие действия, на исправление несоответствий) на основе анализа исполнения процессов; подтверждать уровень качества внесенных изменений и исполнения процессов.	Демонстрирует владение навыками аналитической работы в части выполнения показателей процессов, в части изменений и улучшений показателей.

3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-5.1	ПК-1.2 ПК-5.2	ПК-1.3 ПК-5.3
1	Тема 1: Эволюция теории и практики менеджмента качества.	ПК-1	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
2	Тема 2: Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	ПК-1	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20)
3	Тема 3: Требования стандартов ISO серии 9000.	ПК-1 ПК-5	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-1.1 ПК-5.1	ПК-1.2 ПК-5.2	ПК-1.3 ПК-5.3
4	Тема 4: Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	ПК-1 ПК-5	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)	Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №2 (20)
5	Тема 5: Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	ПК-1 ПК-5	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)	Задания творческого уровня №1 (20)
6	Тема 6: Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	ПК-5	Задания творческого уровня №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)	Задания творческого уровня №2 (20)
Количество баллов (100 баллов):			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа	
<p>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: Отечественный опыт исследования и разработки систем управления, систем качества и научной организации труда. 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). Практические занятия/самостоятельная работа: Реализация принципов и методик менеджмента качества в организации / на предприятии. Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 3: 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. Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение стандартов ISO 9000 в организации / на предприятии. Менеджмент рисков и СМК: стандартизация. 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 организации/предприятия. Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение СМК в организации / на предприятии. Аудиты СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям ISO 9000. Лабораторная работа: -</p>	
<p>Тема 5: Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.</p>	

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<p>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>Практические занятия/самостоятельная работа: Внедрение системы «Бережливое производство» в организации / на предприятии.</p> <p>Лабораторная работа: -</p>
<p>Тема 6: Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.</p> <p>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>Практические занятия/самостоятельная работа: Анализ методик самооценки деятельности организации / предприятия. 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
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	36	36
Самостоятельная работа студента (СР)	49	49
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	49	49
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	59	59
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

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

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Тема 1: Эволюция теории и практики менеджмента качества.	5	2	6	0	8	6	
2	Тема 2: Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	5	4	6	0	8	6	
3	Тема 3: Требования стандартов ISO серии 9000.	5	4	6	0	8	6	
4	Тема 4: Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	5	4	6	0	8	6	
5	Тема 5: Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	5	2	6	0	8	6	
6	Тема 6: Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	5	2	6	0	9	6	
Итого:			18	36	0	49	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):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	4	4
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	91	91
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	91	91
Контроль самостоятельной работы (КСР)	5	5
Контактная работа (КоР)	13	13
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Тема 1: Эволюция теории и практики менеджмента качества.	6	2	0	0	15	6	
2	Тема 2: Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	6	0	0	0	15	6	
3	Тема 3: Требования стандартов ISO серии 9000.	6	0	2	0	15	6	
4	Тема 4: Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	6	0	0	0	15	6	
5	Тема 5: Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	6	2	2	0	15	6	
6	Тема 6: Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	6	0	0	0	16	6	
Итого:			4	4	0	91	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):	18	18
Лекционные занятия (Лек)	8	8
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	10	10
Самостоятельная работа студента (СР)	86	86
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	86	86
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	22	22
Форма промежуточной аттестации	0	Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	0
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

* 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	Тема 1: Эволюция теории и практики менеджмента качества.	6	2	0	0	14	6
2	Тема 2: Принципы и концепции менеджмента качества, методы менеджмента качества.	6	0	2	0	14	6
3	Тема 3: Требования стандартов ISO серии 9000.	6	2	2	0	14	6
4	Тема 4: Внедрение, развитие, анализ и оценка действующей СМК. Сертификация СМК на соответствие требованиям стандартам ISO 9000.	6	2	2	0	14	6
5	Тема 5: Современные системы менеджмента качества и повышение эффективности организаций / предприятий.	6	2	2	0	15	6
6	Тема 6: Совершенствование, анализ и оценка действующей СМК: конкурсы и премии по качеству. Самооценка деятельности.	6	0	2	0	15	6
		Итого:	8	10	0	86	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., 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), 2023 г. - 397 с. - ISBN 978-5-534-14539-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-510566>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. Учебник для бакалавров / Зекунов А. Г., 2022 г. - 475 с. - ISBN 978-5-9916-2281-3 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-508974>

Дополнительная литература:

1. 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>

2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ 2-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Курочкина А. Ю. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 172 с. - ISBN 978-5-534-07316-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-490422>

3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. ПРАКТИКУМ 3-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Под ред. Горбашко Е.А. - Санкт-Петербургский государственный экономический университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 349 с. - ISBN 978-5-534-14589-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-praktikum-489792>

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: 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. 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. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный
11. Executive.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.e-executive.ru>. - Текст: электронный
12. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный
13. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://mintrud.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 порталу 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 порталу Университета imeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном портале 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
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

Тематика вопросов для дискуссии №1.

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 инструмент 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. Дайте общую характеристику зарубежного (западного) опыта управления качеством (поиски оптимальных методик).

Доклад, сообщение/Реферат №1

Примерная тематика докладов

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.
7. Отечественный опыт управления качеством: Система КАНАРСПИ (г. Горький/ Нижний Новгород).
8. Отечественный опыт управления качеством: Львовская комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
9. Производственная концепция Форда-Тейлора.
10. Производственная концепция компании «Тойота».
11. Философия бережливого производства.
12. Управление качеством в организациях сфере услуг (на примере конкретной организации).
13. Управление качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия).
14. Типичные ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия).
15. Стандарты ИСО: история и современность.
16. Внедрение СМК в организации сферы услуг.
17. Внедрение СМК в производственной сфере.
18. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).
19. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, либо на

примере конкретной организации).

20. Методы управления качеством.

21. Инструменты управления качеством.

22. Затраты на качество.

23. Статистические методы управления качеством.

24. Философия качества У.Э. Деминга.

25. Международные премии по качеству (Премия У.Э. Деминга, М. Болдриджа).

26. Российские премии по качеству (Премия Правительства РФ, Премия Правительства Санкт-Петербурга, иные региональные премии).

26. Премии по качеству (Европейская, Финская, Шведская, или иные по выбору студента).

27. Методология «Шесть сигм».

28. Актуальные проблемы документирования СМК. Автоматизация документооборота СМК.

29. Управление качеством и реинжиниринг бизнес-процессов в организации/ предприятии.

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

Собеседование, опрос/Контрольная работа №1

Темы контрольных работ

1. Стандарты ИСО: история и современность.

2. Внедрение СМК по ИСО 9000 в организации сферы услуг.

3. Внедрение СМК по ИСО 9000 в производственной сфере.

4. Стандартизация и сертификация СМК в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

5. Стандартизация и сертификация СМК в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

6. Актуальные проблемы документирования СМК и ИСО 9000.

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

8. Анализ моделей ИСО серии 9000.

9. Международная стандартизация ИСО СМК. Сертификация СМК по стандартам ИСО 9000.

10. Основы стандартизации. Закон РФ «О стандартизации». Роль и место стандартизации в управлении качеством и построении СМК.

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

Тематика вопросов для дискуссии №2

1. Сертификация в управлении качеством. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификации.

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

3. Современное состояние и перспективы развития систем качества.

4. Стандартизация и сертификация в производственной сфере (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

5. Стандартизация и сертификация в сфере услуг (общая характеристика, либо на примере конкретной организации).

6. Типичные ошибки организаций/предприятий в управлении качеством, их причины и способы устранения (на примере конкретной организации/предприятия по выбору студента).

7. Управление качеством в организациях сфере услуг (на примере конкретной организации по выбору студента).

8. Управление качеством в производственной сфере (на примере конкретного предприятия по выбору студента).

9. Управление качеством и реинжиниринг бизнес-процессов в организации/ предприятии.

10. Философия бережливого производства: за и против.
11. Философия качества У.Э. Деминга: актуальна ли?
12. К. Исикава его диаграмма: ее широкое применение в бизнесе.

Задания творческого уровня №1

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 сертификация 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).

Задания творческого уровня №2

Вариант 1

Задание студентам: используя рекомендуемую литературу, дайте сравнительную характеристику

(по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству. Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Премия Правительства РФ по качеству и Премия У.Э. Деминга по качеству.

Вариант 2

Задание студентам: используя рекомендуемую литературу, дайте сравнительную характеристику (по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству. Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Премия У.Э. Деминга по качеству и Премия по качеству М. Болдриджа (Национальная премия качества США).

Вариант 3

Задание студентам: используя рекомендуемую литературу, дайте сравнительную характеристику (по пунктам: история возникновения, цели и задачи премий, общее и особенное, значимость и престиж премий, кто вручает премию) следующих моделей премий по качеству. Сделайте собственный вывод о роли и месте данных премий для российских и/или зарубежных производителей. Обоснуйте свой ответ. Объем задания 1-2 страницы текста, таблицы допускаются.

Европейская премия по качеству и Премия У.Э. Деминга по качеству.

9.2. Примерный перечень тем курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: зачет

Примерный перечень теоретических вопросов к зачёту

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 сертификация 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 зачёту

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.