МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/ Шубаева В.Г./
«17» _____06_____20_19_г.

КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНИЯ В БИЗНЕС-СИСТЕМАХ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль) программы	Управление качеством в бизнес-системах
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ д.э.н., профессор Цветков А.Н.

Санкт-Петербург
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: изучение студентами основополагающих представлений о качестве управления (менеджмента) и формирование навыков оценки различных аспектов качества менеджмента

Задачи:

- изучить представление о качестве менеджмента как его внешней и внутренней определенности
- изучить различные аспекты качества менеджмента и соответствующие подходы к его измерению
- сформировать представление о результатном подходе к оценке качества менеджмента
- освоить стандартовый подход к оценке качества управления организацией
- научиться измерять качество выполнения различных функций управления
- изучить патологии менеджмента и научиться измерять уровень патологичности управления в организации
- изучить явление инверсии иерархий и методы измерения инверсности менеджмента
- научиться строить интегральные показатели для оценки качества менеджмента в организациях

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Качество управления в бизнес-системах» относится к вариативной части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-12 Умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельности	ПК-12	**Знать:** теоретическую трактовку качества управления, внешнюю и внутреннюю определенность качества менеджмента как деятельности, подходы к измерению качества менеджмента в организации, основные результаты деятельности организации, стандарты, определяющие качество менеджмента, функции менеджмента, патологи менеджмента, причины возникновения инверсий иерархий в организациях **З (ПК-12);** **Уметь:** Выбирать показатели результата деятельности организации для оценки качества ее управления, строить методики и шкалы для измерения качества выполнения функций менеджмента, анализировать

		уровень измерения качества выполнения функций менеджмента, анализировать уровень патологичности менеджмента, идентифицировать инверсии иерархий в организации, конструировать интегральные показатели качества управления **У(ПК-12);** **Владеть:** Навыками анализа результативности организации, методами построения аналитических шкал для формирования интегральных показателей по различным подходам к измерению качества менеджмента, методиками оценки патологичности и инверсности в менеджменте организаций, методами анализа интегрального качества менеджмента **В (ПК-12)**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: курсовая работа – 5 семестр, экзамен – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Качество управления как понятие	4	4		16
Тема 2. Качество управления: результатный подход	6	4		14
Тема 3. Качество управления: стандартовый подход	6	2		14
Тема 4. Качество управления: функционный подход	6	8		18
Тема 5. Качество управления: патологичностный подход	8	6		18
Тема 6. Качество управления: инверсностный подход	4	4		14
Тема 7. Интегральное оценивание качества управления в бизнес-системах	6	4		14
Всего по дисциплине:	**40**	**32**		**108**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Качество управления как понятие

Содержание темы: Теоретическая трактовка качества. Качество как внешняя и внутренняя определенность предмета или деятельности. Менеджмент и управление. Качество менеджмента. Внешняя и внутренняя определенность качества менеджмента. Открытое и скрытое качество менеджмента. Измерение открытого качества менеджмента в бизнес-системах. Измерение скрытого качества менеджмента. Подходы к количественной оценке качества менеджмента.

Тема 2. Качество управления: результатный подход
Содержание темы: Результаты деятельности организации. Экономические результаты. Динамика прибыли. Динамика рентабельности. Динамика доли рынка. Динамика производительности труда. Социальные результаты. Динамика социально привлекательных рабочих мест. Динамика текучести кадров. Объем социальной ответственности.
Тема 3. Качество управления: стандартовый подход
Содержание темы: Международные стандарты по менеджменту. Стандарт ISO 9001. Стандарты по экологическому менеджменту ISO 14001. Стандарты по производственной безопасности и охраны здоровья OHSAS 18000. Стандарты социального и этического менеджмента. Стандарты менеджмента энергосбережения. Отраслевые стандарты. Построение методик оценки качества менеджмента для стандартового подхода.
Тема 4. Качество управления: функционный подход
Содержание темы: Функции менеджмента, их систематизация. Оценка уровня качества функции целеполагания. Оценка уровня качества функции планирования. Оценка уровня качества функции организовывания. Оценка уровня качества функции контроля. Оценка уровня качества функции регулирования. Оценка уровня качества функции регулирования.
Оценка уровня качества функции подготовки и принятия решений. Оценка уровня качества функции установления коммуникаций. Оценка уровня качества функции мотивирования.
Тема 5. Качество управления: патологичностный подход
Содержание темы: Понятие патологии менеджмента. Систематизация патологий. Патологии организационного поведения. Патологии, обусловленные господствующей парадигмой менеджмента. Оценка уровня патологичности менеджмента в организации.
Тема 6. Качество управления: инверсностный подход
Содержание темы: Понятие инверсии иерархий. Динамика инверсий. Организационные принципы построения иерархий. Сущностные и атрибутивные принципы. Нарушения должностной иерархии. Нарушения иерархии мотивов. Инверсии как превращенные формы труда. Трудоголизм. Перфекционизм. Оценка уровня инверсности в организации.
Тема 7. Интегральное оценивание качества управления в бизнес-системах
Содержание темы: Необходимость и возможность интегрирования оценок качества менеджмента по различным подходам. Методики построения интегральных показателей. Применение показателей качества управления для совершенствования процессов менеджмента.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Содержание занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	Теоретическое осмысление качества менеджмента	СЗ / доклад
	Подходы к количественной оценке качества менеджмента	СЗ / доклад
2	Формирование показателей для оценки эффективности менеджмента	ПЗ/решение задач
	Формирование шкал для оценки качества менеджмента в рамках результатного подхода	ПЗ/решение задач
3	Оценка качества менеджмента по отечественным и международным стандартам	СЗ/доклад
4	Оценка качества целеполагания	ПЗ/решение задач
	Оценка качества планирования	ПЗ/решение задач

№ темы	Содержание занятия	Вид занятия / Оценочное средство
	Оценка качества организовывания	ПЗ/решение задач
	Оценка качества контроля	ПЗ/решение задач Тест
5	Выявление патологий менеджмента в конкретных организациях (Nokia)	ПЗ/решение задач
	Построение профиля патологичности менеджмента в организации	ПЗ/решение задач
	Разработка программы совершенствования менеджмента на основе оценки его патологичности	ПЗ/решение задач
6	Выявление инверсий иерархий в организации	ПЗ/решение задач
	Построение шкал для оценки уровня инверсности иерархий в организации	ПЗ/решение задач
7	Построение интегрального показателя качества менеджмента по результатному подходу	ПЗ/решение задач
	Построение комплексного интегрального показателя качества менеджмента	ПЗ/решение задач Тест

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется

не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1	Подготовка к семинарским занятиям, подготовка докладов, подготовка к тестам
1-7	Подготовка к тестированию в рамках рубежного контроля
2-7	Подготовка к практическим занятиям
1- 7	Подготовка разделов курсовой работы
1-7	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема № 1);
- проблемная лекция (тема № 6);
- групповой тренинг на практических занятиях:
  - оценка качества организовывания
  - выявление инверсий иерархий в организации

Лекция-дискуссия представляет собой лекционное занятие, на котором помимо преподавателя-лектора по отдельным вопросам темы выступают специально отобранные и подготовленные студенты; назначаются оппоненты из числа студентов, которые вдут дискуссию по заранее обозначенным вопросам.

Проблемная лекция представляет собой лекционное занятие, на котором преподаватель-лектор демонстрирует студентам проблемный характер излагаемого материала, подчеркивает ограниченность существующих подходов к рассмотрению излагаемых проблем, предлагает сформировать подходы к решению рассматриваемых проблем.

Групповой тренинг представляет собой практическое занятие, на котором студенты в составе малых групп разбирают аналитические подходы к решению задач оценки качества управления. Обязательным элементом группового тренинга является защита выполненных разработок.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
1.Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
2.Рыкова Ю.А. Модели систем управления качеством : учебное пособие / Ю.А.Рыкова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013 .— 47 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Основная	18	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
3.Управление качеством. Практикум : учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 323 с.	Дополнительная	-	ЭБС Юрайт
4.Туманов, К.М. Стандартизация и метрология в бизнес-системах : учебное пособие / К.М.Туманов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 79 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	57	ЭБ OPAC.UNECON.RU.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ

	или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.1. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.