МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ В.Г. Шубаева
«_____» _____ 20 21 г.

Качество управления инновационными процессами в бизнес-системах

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ *Специальность*	*27.03.02 Управление качеством*
Направленность (профиль) программы/ *Специализация*	*Управление качеством в бизнес-системах*
Уровень высшего образования	*Бакалавриат*
Форма обучения	*очная*

Составитель*(и)*:

к.т.н, Виноградов Леонид Викторович

Часов по учебному плану	180	**Виды контроля в семестрах:**
в том числе:		
контактная работа	72	Экзамен: семестр 8
самостоятельная работа	72	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	8
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	28
Практические занятия	44
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	**72**
Самостоятельная работа	72
Часы на контроль	36
Итого академических часов	**180**
Общая трудоемкость в зачетных единицах	**5**

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* 4

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 5

5.1 Рекомендуемая литература 6

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства 6

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) 6

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 8

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 10

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации 10

1.2 Темы письменных работ 10

1.3 Контрольные точки 10

1.4 Другие объекты оценивания 10

1.5 Самостоятельная работа обучающегося 11

1.6 Шкала оценивания результата 11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Дать знания мер и уровней качества продукции и услуг, методов измерения показателей их свойств и способов обработки экспериментальных данных, методов оценки качества объектов, принципов управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции; сформировать умение выбора и измерения показателей качества продукции (услуг) и процессов, выработки оптимального решения по критерию максимума целевой функции и минимума риска; привить навыки обработки экспериментальных данных, правильного выполнения математических действий с показателями качества, оценивания качества продукции, составления карт уровней качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ Качество управления инновационными процессами в бизнес-системах относится к элективным дисциплинам Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ПК-2 - Способен анализировать состояние деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа и выполнять работу по управлению качеством процессов производства	*ПК-2.4 - Осуществляет процесс формирования системы диагностики производственных систем, а также применяет знания основ и методов управления интеллектуальными креативными ресурсами в бизнес системах*	*Знать: методы улучшения качества продукции и производственных процессов; виды корректирующих и превентивных мероприятий по улучшению качества* *Уметь: разрабатывать планы корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.* *Владеть: навыками разработки программ внедрения корректирующих и превентивных мероприятий в подразделениях предприятия.*
ПК-4 - Способен анализировать социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в	*ПК-4.4 - Демонстрирует знания в области интеграции и сертификации отраслевых систем менеджмента качества, а также*	*Знать: документацию системы менеджмента качества; методы проведения мониторинга в области управления качеством; методы оценки прогресса в области улучшения качества* *Уметь: работать с нормативной документацией конкретной организации с целью проведения мониторинга и организации контроля качества; производить оценку и анализ прогресса в области*

будущем	*знания методологии системного подхода к решению проблем в бизнес системах*	*улучшения качества процессов, продукции и услуг; применять методы мониторинга в области управления качеством.* *Владеть: современными методами управления качеством; навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг; навыками принятия решений по обеспечению эффективного функционирования систем менеджмента качества..*

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	**Содержание дисциплины**	**Объем дисциплины (академические часы)**			
		Контактная работа			**СРО**
		ЗЛТ	**ПЗ**	**ЛР**	
Тема 1. Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации	Типы внедрения стандартов ИСО в организации: последовательное и одновременное. Требования к внедрению стандартов ИСО в зависимости от типа внедрения. Понятие синергетического эффекта системы: виды синергетических эффектов при различных типах внедрения стандартов. Использование процессного подхода как системообразующего фактора. Сертификация систем менеджмента на соответствие требованиям международных стандартов: понятие о сертификации, развитие работ по сертификации, порядок сертификации систем менеджмента.	6	12		
Тема 2. Документирование систем менеджмента	Понятие о документах системы менеджмента. Состав и структура документации системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента и интегрированной системы менеджмента. Виды документов в системе менеджмента: внутренние и внешние документы. Степень документированности системы менеджмента. Порядок разработки, согласования и внедрения документов в организации. Управление документами в системе менеджмента.	6	20		
Тема 3. Внутренний аудит систем менеджмента	Понятие аудита системы менеджмента качества системы экологического менеджмента. Отличительные особенности и виды аудитов систем менеджмента. Понятие о внутреннем аудите системы менеджмента. Требования стандарта ИСО 19011 к организации и проведению аудитов систем	6	5		12

	менеджмента. Организационные предпосылки внедрения в организации внутренних аудитов. Цели и задачи внутреннего аудита. Организационные принципы проведения аудиторских проверок.				
Тема 4. Проектирование и функционирование систем менеджмента качества на соответствие отраслевым стандартам	Международные стандарты менеджмента, предназначенные для различных отраслей. Система менеджмента качества, основанная на принципах ХАССП. Основные принципы, системы ХАССП. Российская система добровольной сертификации ХАССП. Организация работ, исходная информация для разработки системы ХАССП. Опасные факторы и предупреждающие действия. Диаграмма анализа рисков. Критические контрольные точки. Метод «Дерева принятия решений» для определения контрольных точек. Система мониторинга. Корректирующие действия. внутренние проверки. Документация системы ХАССП. Международный стандарт GMP. Стандарты для автомобильной промышленности, предприятий, производящих медицинскую технику.	4	5		10
Тема 5. Интегрированные системы менеджмента в инновационных процессах	Понятие интегрированной системы менеджмента (ИСМ). Основные цели создания ИСМ. Построение интегрированной системы менеджмента на базе стандартов, применимых к деятельности любых организаций. (ИСО 9001, 14001, OHSAS 18001). Проблема совместимости стандартов ИСО на системы менеджмента. Основные этапы создания ИСМ. Основные преимущества создания ИСМ.	2			30
Тема 6. Методы организации и улучшения систем менеджмента качества управления инновационными процессами в бизнес-системах	Организационная структура, информационно-коммуникационные системы в системе менеджмента качества. Инструменты, ориентированные на сотрудников и корпоративную культуру.	4	2		20
Контроль:					**36**
Всего по дисциплине:		**28**	**44**	**0**	**72**

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

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
1.-Горбашко Е.А. Управление качеством: учебник – М.: Юрайт, 2014. – 463с.	opac.unecon.ru/
2.-Управление качеством. Практикум. Под ред. Е.А.Горбашко – СПб:СПбГЭУ, 2014	opac.unecon.ru/
3.-Рыкова Ю.А. Модели систем управления качеством: учебное пособие – СПб: СПГЭУ, 2013. – 47с.	opac.unecon.ru/

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional
- Microsoft Project
- КОМПАС-3D

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
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
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	**Адрес (местоположение) учебных аудиторий**
Ауд. 204 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт., шкаф металлический, парта 10 шт., скамейка 10шт, тумба м/мМоноблок Acer Aspire Z1811 в компл.: i5 2400s/4Gb/1Тб - 16 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт., Ноутбук Samsung NP-R780-JS04 i5 - 1 шт., Экран с электропривод.38x180 см - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А
Ауд. 206 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом.Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 29 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая 1 шт.,парта 6шт.Компьютер I3-8100/ 8Гб/500Гб/ Philips224E5QSB - 15 шт.,Моноблок Acer Aspire Z1811 в компл.: i5 2400s/4Gb/1Тб/-1 шт., Проектор NEC M350 X- 1 шт., Экран с электро-приводом Draper Baronet 138x180 см - 1 шт., Коммутатор HP E2610-24 (J9085A) - 1 шт., Коммутатор HP ProCurve Swich 2610-48 (J9088A) - 1 шт.	191002, г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д. 9/27, лит. А

Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

– учебно-методической документацией;

– локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;

– метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. 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.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

1. Основные этапы формирования моделей управления качеством
2. Основные этапы реорганизации производства с целью повышения качества продукции
3. Эволюция подходов к управлению качеством
5. Показатели качества
6. Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия
7. Система качества Ф. Тейлора
8. Теория вариабельности У. Шухарта
9. Принципы совершенствования качества Э. Деминга
10. Система комплексного управления качеством К. Исикавы
11. Всеобщее управление качеством (TQM)
12. Японские модели управления качеством
13. Европейские модели управления качеством
14. Сущность процессорного подхода к управлению качеством
15. Полномочия и индикаторы качества
16. Процессы и владельцы процессов
17. Факторы, влияющие на разработку и внедрение систем менеджмента качества
18. Цели организации в области качества
19. Системный подход к качеству, как основа управления организацией
20. Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	*Тест*	*с помощью технических средств и информационных систем*	*1-3*
2	*Тест*	*с помощью технических средств и информационных систем*	*3-6*
3	*Тест*	*с помощью технических средств и информационных систем*	*1-6*

1.4 Другие объекты оценивания

Наименования объекта оценивания	Способ проведения	Номера тем
Практическая работа	*с помощью технических средств и информационных систем*	*1-6*

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др. заданий	*2-6*
Работа с аналитическими базами данных, нормативными документами, справочной литературой	*1-6*
Решение профессиональных задач	*4-6*

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.
Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
>=85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.

5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.