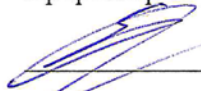


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный
экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

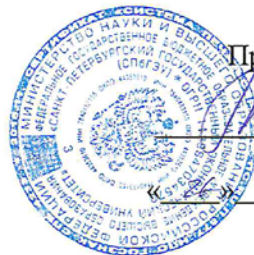
Проректор по научной работе

 /Горбашко Е.А./
« 24 » мая 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

 Шубаева В.Г./
« 26 » мая 2021 г.



СОВРЕМЕННЫЕ МОДЕЛИ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.06.01 Экономика
Направленность (профиль) программы	Логистика и управление качеством
Уровень высшего образования	подготовка кадров высшей квалификации
Форма обучения	очная

Составитель:

_____ К.э.н., доцент Рыкова Ю.А.

Санкт-Петербург
2021

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.....	3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	5
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	5
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	6
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА	8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: изучение современных моделей управления качеством в научной деятельности и бизнес-практике и формирование навыков, направленных на обоснование выбора, моделирования и внедрения на предприятии системы управления качеством (СУК)

Задачи:

- раскрыть сущность и значение положений теории и методологии управления качеством в развитии системы совокупного знания, теории менеджмента, комплекса конкретно-функциональных экономических дисциплин;
- обеспечить комплекс знаний в области моделей систем управления качеством;
- сформировать навыки, позволяющие оценивать состояние деятельности предприятия в области управления качеством и анализировать потребности предприятия в СУК;
- сформировать умения в области планирования разработки и внедрения СУК.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.03 «Современные модели в управлении качеством» относится к выборным дисциплинам Блока 1 и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

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 компетенции	Планируемые результаты обучения / индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-5 – способностью выполнять комплексный анализ системообразующих факторов в логистической деятельности и управлении качеством	Второй уровень (углубленный) (ПК-5)-2	Уметь: применять методы и средства анализа качества объектов профессиональной деятельности, производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг У2 (ПК-5) Владеть: техниками выбора и применения методов и средств анализа качества объектов профессиональной деятельности, навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг, принятия решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества В2 (ПК-5)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 3-ий год обучения.

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 разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
<i>I</i>	2	3	4	5
Тема 1. Модель системы менеджмента качества, основанная на ИСО 9001	4	2	-	8
Тема 2. Модель самооценки EFQM	2	2	-	10
Тема 3. Отраслевые модели систем управления качеством	2	2	-	6
Тема 4. Современные модели систем управления качеством, основанные на опыте ведущих международных предприятий	4	2	-	10
Тема 5. Моделирование системы управления качеством	4	2	-	12
Всего по дисциплине:	16	10	-	46

*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. Модель системы менеджмента качества ИСО 9001. Назначение, терминология, состав и ситуации применения международных стандартов ИСО серии 9000. Структура стандартов ИСО 9001, ИСО 9004. Принципы всеобщего управления качеством (TQM). Процессный подход в управлении. Классификация процессов системы менеджмента качества (СМК). Внешние и внутренние предпосылки внедрения СМК соответствующей МС ИСО 9001. Документальное оформление СМК в соответствии с МС ИСО 9001.

Тема 2. Модель самооценки EFQM

Критерии Модели совершенства EFQM. Методика RADAR. Постановка SMART-целей. Внедрение улучшений на основе методологии DMAIC. Матрица делового совершенства. Проведение самооценки деятельности предприятия в области качества в соответствии с моделью EFQM.

Тема 3. Отраслевые модели систем управления качеством

Особенности построения и внедрения отраслевых стандартов медицинской, пищевой, автомобильной, фармацевтической, нефтегазовой промышленности. Требования международных стандартов и особенности их применения. Создание интегрированной системы управления качеством.

Тема 4 Современные модели систем управления качеством, основанные на опыте ведущих международных предприятий

«Бережливое производство» как концепция и как система. Методологическое обеспечение «бережливого производства»: «развертывание политики». Роль процессного подхода в организации концепции "бережливого производства", система ценностей. Процессуализации и командный подход в организации. Методы формирования команд.

Цепная реакция Э.Деминга.

Современные модели бизнеса. Система ценностей М.Портера. Процесс предоставления ценности. Четырехкомпонентная модель. Формирование «бережливого предприятия».

Концепция 6 сигм.

Тема 5 Моделирование системы управления качеством

Потребности предприятия в системе управления качеством (СУК). Политики и цели СУК. Планирование разработки и внедрения СУК. Алгоритм разработки СУК. Идентификация и моделирование процессов СУК. Методы оценки показателей результативности и эффективности процессов СУК; документальное оформление СУК в соответствии с выбранной моделью. Методические основы проведения внутреннего аудита СУК (СМК).

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/Оценочное средство
1	2	3
1	Когнитивные технологии в задаче проектирования систем управления на основе ИСО 9001	ПЗ: Мозговой штурм
2	Роль моделей самооценки в развитии и конкурентоспособности предприятий	СЗ: Доклад, дискуссия
3	Применение отраслевых моделей. Практические примеры	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций
4	Управленческие инновации и конкурентоспособность: теория и практика	СЗ: Доклад, дискуссия
5	Комплексная экономическая оценка эффективности выбранной модели управления качеством	СЗ: Презентация проекта

* 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 обратиться 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
1-5	Работа с основной и дополнительной учебной и научной литературой (СРО-1)
1, 3	Подготовка к практическому занятию (СРО-2)
2, 4, 5	Подготовка сообщений для обсуждения на тематическом семинаре (СРО-4)

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Современные модели в управлении качеством» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (темы 4);
- проблемная лекция (тема 5);
- мозговой штурм (тема 1)
- анализ конкретных ситуаций (тема 3)

Проблемная лекция – форма обучения, в которой привлечение обучающихся к активной деятельности осуществляется преподавателем с помощью создания проблемных ситуаций, т.е. новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания обучающихся в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения. При организации проблемной лекции подразумевается, что в начале и по ходу изложения учебного материала создаются проблемные ситуации и

вовлекаются слушатели в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые должны быть сообщены в качестве новых знаний.

При проведении лекции-дискуссии преподавателем организуется свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами лекции в форме свободного обмена мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу.

Анализ конкретных ситуаций предполагает анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место на практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

Мозговой штурм – метод коллективного генерирования идей и конструктивной их проработки для решения проблемы, предполагающий разделение во времени трех этапов:

- спонтанная генерация идей;
- конструктивная критика и проработка предложенных идей с целью отбора наилучших;
- проектирование решений на основе отобранных идей.

Применение метода мозгового штурма в процессе проведения практических занятий нацелено на стимулирование творческой деятельности обучающихся, которые обсуждая актуальные вопросы, предлагают идеи, варианты для решения, формируя значительное количество всевозможных вариантов с их последующим анализом и оценкой.

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 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А.Горбашко, Ю.А.Рыкова, Л.Е.Скрипко. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016. — 126 с. - Сведения доступны по Интернету: orac.unescn.ru .	Основная	5	ЭБ OPAC.UNESC ON.RU .
2. Горбашко, Е.А. Управление качеством : Учебник / Горбашко Е. А. — 3-е изд., пер. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 352 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
3. Современные модели управления качеством : практикум / М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т ; [авт.-разраб.: Е.А.Горбашко и др.] .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013. — 76 с. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unescn.ru .	Дополнительная	22	ЭБ OPAC.UNESC ON.RU
4. Рыкова Ю.А. Модели систем управления качеством : учебное пособие / Ю.А.Рыкова. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2013. — 47 с. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unescn.ru .	Дополнительная	18	ЭБ OPAC.UNESC ON.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 eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛенинка – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	Международная реферативная база данных научных изданий Scopus – https://www.scopus.com
6	Международная реферативная база данных научных изданий Web of Science – http://webofscience.com
7	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	Электронная библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) - www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unicon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional
2	Microsoft Office Professional
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.