

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 27.08.2023 19:19:18
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – филиал РАНХиГС**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ и ФИНАНСОВ

(наименование структурного подразделения (института))

Кафедра менеджмента

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНО

Директор Хлутков А.Д.

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
«Стратегический менеджмент»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса
Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)**

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки)

Очная/очно-заочная

(формы обучения)

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2023 г.

Автор(ы)–составитель(и):

к.э.н., доцент кафедры менеджмента Козырев Александр Александрович

Директор образовательной программы «Менеджмент», к. э. н., доцент, доцент Кудряшов
Вадим Сергеевич;

Заведующий кафедрой менеджмента, д. э. н., профессор Сергеев Игорь Борисович

РПД Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества одобрена на заседании кафедры менеджмента
Протокол №13 от 29.03.2023.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	Ошибка! Закладка не определена.
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	Ошибка! Закладка не определена.
3. Содержание и структура дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	11
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	15
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	20
7.1. Основная литература	20
7.2. Дополнительная литература.....	20
7.3. Нормативные правовые документы.	21
7.4. Интернет-ресурсы.	21
7.5. Иные источники.	21
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	21

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина **Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКс-4	Способен осуществлять поэтапный контроль реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов и координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	ПКс-4.1	Способен демонстрировать владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ ТФ (профессиональные действия согласно профессиональному стандарту *)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Формирование и реализация стратегии организации в части обеспечения качества	ПКс-4.1	на уровне знаний: Формирование политики в области управления качеством продукции (работ, услуг) в организации Управление рисками внедрения системы качества в организации на уровне умений: Координация деятельности по разработке и вводу в действие системы менеджмента качества организации и программ обеспечения качества Планирование и организация работы системы качества организации Контроль внедрения системы качества в организации
Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) организации	ПКс-4.1	на уровне знаний: Методическое сопровождение работы системы качества организации Поддержание в рабочем состоянии и улучшение (повышение результативности) системы менеджмента качества организации Организация подготовки (обучения) персонала по вопросам системы качества организации

ОТФ/ ТФ (профессиональные действия согласно профессиональному стандарту *)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
		Сопровождение проведения сертификации (инспекционного аудита) системы менеджмента качества организации внешними организациями на уровне умений: Оценка результатов функционирования системы менеджмента качества
Организация работ по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ПКс-4.1	на уровне знаний: Определение требований к продукции (работам, услугам), на основе потребительских требований и с учетом соответствующих технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденных образцов (эталонов) и технической документации, условий поставок и договоров Координация работ по снижению уровня дефектности продукции, в том числе организация необходимых для этого исследований (проектных, технологических, технических) на уровне умений: Организация системы сбора и учета потребительских требований, анализ рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг) Инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг) Анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и разработка предложений по их устранению

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах / в астрономич. часах)
<i>Очная форма</i>	
Общая трудоемкость	144/108
Контактная работа с преподавателем	74/55,5
Лекции	36/27
Практические занятия	36/27
Лабораторные занятия	-
Практическая подготовка	-
Самостоятельная работа	34/25,5
Консультации	2
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	Реферат, практическое задание
Форма промежуточной аттестации	Экзамен
<i>Очно-заочная форма</i>	

Общая трудоемкость	144/108
Контактная работа с преподавателем	42/31
Лекции	20/15
Практические занятия	20/15
Лабораторные занятия	-
Практическая подготовка	-
Самостоятельная работа	66/50
Консультации	2
Контроль	36/27
Формы текущего контроля	Реферат, практическое задание
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества относится к дисциплинам по выбору Б1.В.ДВ.8 части блока Б, подчасти Б1.В, которая формируется участниками образовательных отношений. Дисциплина читается на 1 курсе во 2 семестре по очной форме обучения.

Учебная дисциплина базируется на знаниях, полученных на дисциплинах: Б1.О.07 История управленческой мысли, Б1.В.24 Концепции современного естествознания, Б1.О.08 Общий менеджмент, Б1.О.06.01 Микроэкономика, Б1.В.01 Экономика и управление организацией, Б1.В.03 Психология менеджмента.

Знания, полученные в результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества, используются студентами при изучении дисциплин, Б1.О.10 Маркетинг, Б1.О.15 Методы принятия управленческих решений, Б1.О.18 Управление человеческими ресурсами, Б1.О.20 Управление проектами, Б1.В.01 Экономика и управление организацией, Б1.В.06 Социально-экономическая статистика, Б1.В.15 Учет и анализ, Б1.В.17 Управленческий учет, Б1.В.22 Системный анализ, а также при прохождении обучающимися практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – экзамен.

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.				Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		

								аттестаци
Тема 1	Общий обзор квалитологии	18	6		8		4	Р
Тема 2	Параметризация систем как основа измерения качества	20	8		6		6	ПЗ
Тема 3	Квалитология и менеджмент качества промышленной продукции	24	8		8		8	ПЗ
Тема 4	Квалитология и менеджмент качества социально-экономических систем (сложных мягких систем)	24	8		8		8	ПЗ
Тема 5	Регулирование в сфере оценки и управления качеством	20	6		6		8	ПЗ
Промежуточная аттестация		36						экзамен
Всего акад./астрон. часов:		144	36		36	2	34	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

Р – реферат

ПЗ – практическое задание (компетентностно-ориентированные задания)

Э – экзамен

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Общий обзор квалитологии	16	4		4		8	Р
Тема 2	Параметризация систем как основа измерения качества	22	4		4		14	ПЗ
Тема 3	Квалитология и менеджмент	20	4		4		12	ПЗ

	качества промышленной продукции							
Тема 4	Квалитология и менеджмент качества социально-экономических систем (сложных мягких систем)	24	4		4		16	ПЗ
Тема 5	Регулирование в сфере оценки и управления качеством	24	4		4		16	ПЗ
Промежуточная аттестация		36						экзамен
Всего акад./астрон. часов:		144	20		20	2	66	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Примечание:

Р – реферат

ПЗ – практическое задание (компетентностно-ориентированные задания)

Э – экзамен

3.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Общий обзор квалитологии

Понятие качества. Генезис квалитологии. Объект и предмет науки управления качеством. Определение и природа качества. Качество — это философская категория. Две концепции трактовки качества. Объективный и субъективный аспект трактовки понятия качество. Качество, свойства, потребности. Аксиология (наука о ценностях). Экономические аспекты качества. Структура квалитологии. Эпохи развития теории управления качеством. Подход «контроль и отбраковки». Идея стандартного качества. Подход «управление техпроцессом». Концепция «обеспечение качества». Концепция «менеджмент качества». 14 принципов постоянного улучшения качества Э. Деминга. Концепция "0 дефектов". Статистические методы в управлении качеством. Концепция непрерывного совершенствования качества. Параллельный (одновременный) инжиниринг. Устранение дефектов изделий на стадии разработки. Перенос центра тяжести с натуральных испытаний опытных образцов на математическое моделирование свойств изделий. Тотальное управление качеством (TQM). Интегрированные стандарты менеджмента.

Культура качества. Качество жизни. Развитие методологии управления качеством устойчивого развития СЭС («фаза ноосферного управления качеством»).

Понятие квалиметрии. История квалиметрии. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная. Методы квалиметрии. Стадии классической схемы квалиметрии. Особенности квалиметрии, как междисциплинарной науки. Междисциплинарные связи квалиметрии. Соотношение квалиметрии и метрологии.

Тема 2. Параметризация систем как основа измерения качества

Общая проблематика измерения качества. Кризис метрологического подхода при измерении качества. Аддитивность признаков. Подход С.С. Стивенса к измерению. Репрезентативная теория измерений (РТИ). Подход к измерению в РТИ. Роль системного подхода и моделирования в измерении качества. Понятие измерительных шкал. Качественные и количественные шкалы. Свойства измерительных шкал: классифицируемость, упорядоченность, интервальность наличие нулевой точки (абсолютного нуля). Шкальное расстояние. Основные типы шкал и их свойства: Номинальная, Порядковая, Интервальная, Отношений, Абсолютная. Выбор шкал измерения. Допустимые операции с результатами измерений в различных шкалах. Понятие силы шкалы. Альтернативные типологии шкал. Шкалы на основе «предпочтительных чисел». Понятие параметрического ряда, номинального размера, допуска. Примеры параметрических рядов. Ряды Ренара. Ступенчатые и прерывистые ряды. Применение параметрических рядов в промышленности. Степень точности, квалитеты.

Измерение качества как системное моделирование объекта. Понятие системной параметризации. Проблема идентификация системы. Отличие понятия «параметр» от показателя или переменной. Объективный характера субъективности оценки («объективная субъективность»). Суть идеи субъективно-объективной парадигмы оценки качества. Общая процедура развертывания оценочной систем в парадигме «объективно-субъективной» оценки. Элементы системной оценочной модели. Каскадная модель параметризации. Терминальные параметры. Квалиметрическое понятие «дерево свойств». Его отличие от каскадной модели параметризации.

Особенности параметризации разных типов систем. Классы систем: «простые», большие, «сложные». Понятие «мягкая» система. Эффект «черного лебедя». Свойства сложных систем: самоорганизация, саморазмножение (self-reproduction), автономность, сети, коннекционизм, приспособляемость (adaptation).

Тема 3. Квалитология промышленной продукции

Особенности квалитологии промышленной продукции. Понятия «жизненный цикл продукта (изделия)» и «жизненный цикл товара». Смена потребительских приоритетов в отношении качества товаров в зависимости от потребительской сложности и стоимости. Концепция управления качеством промышленной продукции на основе потребительских требований. Процедура совершенствование продукта по Д. Джурану (этапы). Метод развертывания функций качества (QFD) как средство преобразования «голоса потребителя» в «голос конструктора» - «Японский Дом Качества». Применение принципа развёртывания качества для сквозного обеспечения устойчивого развития продукта. Квалиметрия объективных свойств продуктов и услуг. Типологизация показателей качества продукции: надежности, эргономичности, транспортабельности и др. Человек как «измерительный прибор». Квалиметрия потребительского восприятия. Варианты систематизации субъективных требований к продукции. Контрольные списки потребительских атрибутов восприятия, выгод товара. Модель «Минимакс товара». Потребительские ценности Шета, Ньюмана, Гросса. Система ценностей человека. Понятие «полезность». Модель анализа потребительских требований Нораки Кано. Особенности квалитологии услуг. Контрольный список факторов, определяющих восприятие качества услуги. Модель обеспечения качества сервиса/обслуживания (концепция Берри, Парасурамана, Цейтхамла).

Суть проблематики интегральной оценки качества продукции/услуг. Модели покупательского выбора: простые и сложные; компенсационные и не компенсационные Инструменты (методы) управления качеством. «7 простых инструментов качества»: контрольный листок; гистограмма; метод стратификации (расслоения); диаграмма Парето; диаграмма разброса (рассеивания); причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикава, “рыбья кость”); контрольная карта (карта Шухарта). Метод «Шесть сигм». «7 новых инструментов качества»: Диаграмма сродства (Affinity Diagram, Kawakita/Jiro method - Метод КJ или KJ-analysis), Диаграмма связей (Interrelationship Diagram), Древоидная диаграмма (Tree Diagram), Матричная диаграмма (Matrix Diagram), Стрелочная диаграмма (Arrow Diagram), Схема/диаграмма программы принятия решений (Process Decision Program Chart – PDPC), Матрица приоритетов (Matrix Data Analysis). «7 новейших инструментов качества».

Комплексные технологии управления качеством продуктов/услуг. Цикл управления качеством PDCA Э. Деминга («колесо/круг/»; Plan-Do-Check-Act, англ. Deming Cycle). Модель DMAIC. Перспективное планирование качества продукции (APQP/AQP). Комплексное развитие продукта (Integrated Product Development - IPD). Интегрированная разработка продуктов и процессов (IPPD). Конкурентный инжиниринг (Concurrent

Engineering - CE). Международный отраслевой стандарт IATF16949 (ИСО/ТУ 16949). Компоненты IATF16949: APQP (Advanced product quality planning) — Перспективное планирование качества продукции, PPAP (Production part approval process) — Процесс одобрения производства компонента, FMEA (Failure mode and effects analysis) — Анализ видов и последствий потенциальных отказов, SPC (Statistical process control) — Статистическое управление процессами, MSA (Measurement System Analyses) — Анализ измерительных систем.

Тема 4. Квалитология социально-экономических систем (сложных мягких систем)

Особенности измерения качества социально-экономических систем (СЭС) как сложных «мягких» систем: открытость, принципиальная субъектность, полисубъектность, рефлексивность, слабая структурированность, динамическая активность, куматоидность, сложность (гиперэмерджентность), кибернетичность (фактор информации). Методология "мягких" систем Чекланда. Динамически активные системы и рефлексивные системы. Понятие «куматоид». Модель активной системы. Классическая, неклассическая и пост-неклассическая парадигмы изучения систем. Инструментарий квалиметрии сложных «мягких» систем. Области квалиметрии «мягких» систем (классификация). Критерии оценки качества СЭС: этические аспекты, полезность (благополучие), справедливость, свобода, прогресс. Проблематика мотивации, ценностей и целеполагания как ключевой аспект параметризации, оценки и измерения человекообразных систем. Метрики качества социально-экономических систем. Типы ошибок измерений в мягких системах: синтаксические, семантические, прагматические.

Квалитология на микроуровне СЭС (на уровне индивидуума как элемента СЭС более высокого уровня). Психометрия и социометрия, как квалиметрический инструментарий. Модель человека. Примеры квалиметрических оценок человека.

Квалитология на мезо- и макроуровне СЭС (для систем, которые формируются группами людей (или с их участием): коллективов, предприятий, обществ, государств). Особенности квалиметрии делового предприятия. Направления внутренней оценки качества предприятия: финансово-экономические показатели, уровни зрелости управления. Направления внешней оценки качества предприятия: конкурентоспособность, инвестиционное/ликвидационное качество («ценность бизнеса»), имиджевые оценки (сида брэнда), бенчмаркинг и модели совершенства. Сбалансированная система показателей (Balanced Score Card, - BSC). Стандарт социальной ответственности ISO 26000.

Квалиметрия макросистем (уровень стран). Номинальный внутренний валовый продукт (ВВП) как системный параметр качества СЭС макроуровня (суть и критика).

Модификации ВВП: на душу населения, по паритету покупательной способности. «Индекс Биг Мака». Потребительская корзина. Квалиметрические оценки качества и уровня жизни. Интегральные индексы (composite indices). Индекс физического качества жизни (Physical Quality-of-Life Index, PQLI). Генеральный индикатор прогресса (Genuine Progress Indicator, GPI). Валовое Национальное Счастье. Международный индекс счастья. «Индекс человеческого развития (ИЧР)» (Human Development Index — HDI) ООН.

Тема 5. Регулирование в сфере оценки и управления качеством

Функции стандартизации в обществе. Направления и степень влияния стандартизации на экономику. Место стандартизации в общей структуре спецификации потребительских требований. Системы стандартизации в области управления качеством промышленной продукции. Компоненты национальной системы стандартизации. Законодательные и правовые основы национальной стандартизации. Виды стандартов в области управления качеством: основополагающие (организационно-методические и общетехнические), на термины и определения, на продукцию, на услуги, на методы контроля, испытаний и анализа, на процессы (работы) производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции, на системы управления. Нормативная база стандартизации: национальные стандарты; правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарт организации (СТО); технические условия (ТУ). Система обеспечения единства измерений.

Стандарты менеджмента качества. Логика применения стандартов менеджмента качества

Международные стандарты ИСО серии 9000 (МС ИСО серии 9000): назначение, состав, структура и краткая характеристика. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества. Преимущества сертификации по стандарту ИСО 9001. Место стандартов ИСО серии 10000 в развертывании положений менеджмента качества реализуемой на базе ИСО серии 9000.

Специальные стандарты качества.

Развитие и становление принципов управления качеством в России. Реформа системы стандартизации в Российской Федерации. Проблемы, недостатки и перспективы развития отечественной системы управления качеством.

Особенности подходов к формированию норм и стандартизации. Положения законов «О стандартизации» и «О техническом регулировании».

Техническое регулирование и сертификация: определение, назначение и цели. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации. Органы сертификации в

России. Обязательная и добровольная сертификация. Методы проверки применяемые для проведения сертификации. Формы подтверждения соответствия. Типовая схема подтверждения соответствия. Маркировка и упаковка продукции. Знак соответствия Российскому стандарту. Знак обращения на рынке (соответствие продукции техническим регламентам). Знак Евразийское соответствие (ЕАС, Eurasian Conformity). Применение штрих-кода.

Понятийный аппарат в области защиты прав потребителя. Зарубежный опыт регулирования защиты прав потребителя. Правовое обеспечение защиты прав потребителя в Российской Федерации. Государственное регулирование защиты прав потребителя в РФ.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.08.01 Менеджмент качества используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

при проведении практических занятий: результаты выполнения компетентностно-ориентированных заданий с представлением отчета в электронной форме.

при контроле результатов самостоятельной работы студентов: представлением отчета в электронной форме (реферат).

<i>Тема и/или раздел</i>	<i>Методы текущего контроля успеваемости</i>
Тема 1. Общий обзор квалитологии	Р
Тема 2. Параметризация систем как основа измерения качества	ПЗ01, ПЗ02
Тема 3. Квалитология и менеджмент качества промышленной продукции	ПЗ03 – ПЗ06
Тема 4. Квалитология и менеджмент качества социально-экономических систем (сложных мягких систем)	ПЗ07 – ПЗ09
Тема 5. Регулирование в сфере оценки и управления качеством	ПЗ10, ПЗ11

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

4.2.1. Компетентностно-ориентированные задания (практические задания)

Практическое задание 01. «Шкалы в измерении качества»

Цель: познакомиться с классификацией типов измерительных шкал по С.С. Стивенсу и примерами их определения.

Задание 1: Соотнесите шкалы, задействованные в образцах анкетных вопросов с типами шкал (номинальная, интервальная, и т.д.).

Задание 2: Разработайте для заданного варианта объекта 5-ти балльную порядковую шкалу, содержащую качественные формулировки градаций.

Задание 3: Используя поисковые системы найдите пример шкалы, аналогичной по типу, описанному в задании 2.

Практическое задание 02. «Анализ состава элементов качества на основе концепции системной параметризации»

Цель: освоить навыки параметризации объекта оценки качества на основе объективно-субъективной системной аналитической модели

Задание 1: составить объективно-субъективную карту качества (перечень объективных свойств и атрибутов потребительского восприятия) для заданного продукта на основе данных интернет ресурса.

Задание 2. Установите влияние объективных свойств на атрибуты потребительского восприятия

Практическое задание 03. «Статистический контроль качества: использование карт Шухарта»

Цель: получить практические навыки по построению и применению контрольной карты Шухарта и принятию решений о корректировке технологического процесса для обеспечения параметров качества продукции.

Задание 1. На основании данных о результатах выборочной оценки качественного параметра продукции, осуществленной до и после регулировки технологического процесса, оцените степень точности этого процесса до и после регулировки и сделайте вывод о ее соответствии заданным требованиям.

Задание 2. Проанализируйте график карты Шухарта до регулирования на основе типовых шаблонов. Укажите номер шаблона нарушения процесса или, если таковые не выявлены, укажите это факт.

Практическое задание 04. Диаграмма сходства (Диаграмма сродства, Диаграмма аффинности, Affinity diagram)

Цель: освоить инструмент управления качеством (из арсенала 7 японских инструментов качества)

Задание 1: Постройте средствами интерактивной доски Miro диаграмму сходства для заданного товара

Практическое задание 05. Анализ факторов качества: использование диаграммы Парето

Цель: получить теоретические знания и практические навыки по построению и применению диаграммы Парето (кривой Лоренца).

Задание 1. Построить диаграмму Парето и выявить группу причин дефектов, подлежащих первостепенному устранению (для анализа используйте представленный Excel шаблон)

Практическое задание 06. Метод разворачивания функций качества (РФК, QFD)

Цель: познакомиться с концепцией и получить навыки работы центральным элементом инструмента разворачивания качества (РФК, Quality Function Deployment, QFD).

Задание 1. Используя пяти бальную шкалу, экспертным путем сформируйте матрицу связи QFD для товара.

Задание 2. Проведите «9 проверок РФК» полученной в задании 1 матрицы связи

Задание 3. Сформируйте техническое задание на совершенствование качества товара на основе анализа РФК

Практическое задание 07. Квалиметрия человека (Психодиагностические методики)

Цель: ознакомиться с применяемыми в психодиагностике методами измерений отдельных качеств психики человека.

Задание 1. Провести анализ квалиметрических особенностей заданной психодиагностической методики и сформулировать её характеристики.

Практическое задание 08. Анализ методик оценки качества СЭС (изучение общих свойств квалиметрического инструментария)

Цель: освоить существующие международные методики оценки комплексных показателей и индексов, применяемыми для оценки качества крупных социально экономических систем (государств, регионов).

Задание 1. Провести сравнительный анализ особенностей рабочего варианта набора методик и сформулировать их квалиметрические характеристики.

Задание 2. Используя сторонние публикации (статьи, доклады, чаты и др.) выявить и кратко сформулировать критику каждой из методик рабочего набора

Практическое задание 09. Сравнительный анализ методик оценки качества СЭС (Оценка методик качества социально-экономических систем с помощью метода анализа иерархий АНР)

Цель: ознакомиться с квалиметрическими характеристиками существующих международных методик оценки комплексных показателей и индексов, применяемыми для оценки качества крупных социально экономических систем (государств, регионов).

Задание 1. На основе рабочего Excel шаблона, реализующего метод анализа иерархий (analytical hierarchy process – АНР) провести квалиметрическую оценку соответствия комплексных показателей/индексов отобранного набора методик целям управления СЭС в контексте устойчивого развития

Практическое задание 10. Исследование нормативной документации, стандартизирующей качество продукта

Цель: освоить инструментарий и ресурсы в области информационного обеспечения управления качеством, связанного со стандартизацией

Задание 1. На основе заданных он-лайн ресурсов ознакомьтесь с организациями, осуществляющими стандартизацию.

Задание 2. Освоить метод анализа уровня стандартизации заданного класса продукции

Задание 3. Ознакомьтесь с информационным инструментарием NormaCS

Практическое задание 11. Оценка зрелости системы менеджмента качества

Цель: освоить инструментарий оценки состояния системы менеджмента качества на основе ISO9000

Задание 1. С использованием критериев стандарта ISO9000 провести оценку ситуативного кейса

4.2.2. Темы рефератов

Тема 1

1. Критический анализ практического кейса оценки качества с точки зрения применения модели системной объективно-субъективной оценки.
2. Анализ критики квалиметрии и возможные пути её преодоления.
3. Проблемы внедрение квалиметрической методологии в практику управления СЭС
4. Ноосферная квалиметрия – основная логика, проблемы становления, критика
5. Квалиметрия СЭС как особый раздел квалитологии. Состояние и проблемы развития
6. Анализ состояние сферы управления качеством в контексте основных этапов эволюции управления качеством.

7. Представление кейса параметризации качества на основе модели системной объективно-субъективной оценки

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств)

Компьютерное тестирование и устный ответ в ходе собеседования по материалам курса. Промежуточная аттестация может быть реализована с элементами ЭО/ДОТ.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКс-4.1	Студент владеет навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов	Студент демонстрирует способность применять навыки поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, навыки документального оформления решений внедрения технологических, продуктовых и иных инноваций, разрабатывать программу организационных изменений

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые вопросы к экзамену

1. Раскройте понятие «качество» в философском и прикладном значении.
2. Раскройте общую структуру квалиметрии как научной дисциплины
3. Какие фазы можно выделить в развитии теории управления качеством и какова основная тенденция развития методологии управления качеством в её историческом развитии?
4. Какие ключевые аспекты требуется рассмотреть в процессе параметризации системы?
5. Как соотносятся объективные свойства и атрибуты субъективного восприятия системы?
6. Дайте определение понятия «измерение».
7. В чем состоит различие между классическим метрологическим измерением и измерением в рамках репрезентативной теории измерений?
8. Дайте определение четырем типам шкал и укажите типы информации, заключенные в каждой из них.
9. Что такое «человекообразные» системы? Особенности квалиметрии человекообразных систем.

10. Охарактеризуйте суть метода развертывания функций качества (Quality Function Deployment — «японского дома качества»)
11. Какие существуют подходы к квалиметрической оценке качества жизни и уровня жизни?
12. В чем заключаются особенности квалитологии промышленной продукции?
13. Перечислите и опишите, разработанные в Японии «7 инструментов качества»
14. Обозначьте последовательность этапов управления качеством по модели Джозефа Джурана.
15. Государственная система стандартизации в России. Общая структура
16. В чем состоит суть модели анализа потребительских требований Нориаки Кано?
17. Раскройте основную идею модели обеспечения качества сервиса/обслуживания в концепции Берри, Парасурамана, Цейтхамла).
18. Роль стандартов в управлении качеством.
19. В чем состоит основная идея интегральной (интегрированной) оценка качества продукции/услуг?
20. Что такое сертификация (в контексте управления качеством)?
21. Что понимается под схемой сертификации?
22. Понятие системы менеджмента качества.

Типовые вопросы теста

Тема 5. Система управления качеством, основанная на стандартах ИСО серии 9000

1. Сопоставьте стандарты:

- а) ИСО 9000
 - б) ИСО 9001
 - в) ИСО 9004
 - г) ИСО 19011
- а) Требования
 - б) Основные принципы и словарь
 - в) Руководящие указания по улучшению качества
 - г) Руководящие указания по проверке системы

2. Всесторонний и систематический анализ деятельности организации:

- а) самооценка;
- б) анализ системы менеджмента качества;
- в) аудит качества;
- г) сертификация;

3. Основная цель системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:
- а) соответствие организационного управления требованиям государственных стандартов
 - б) соответствие организационного управления требованиям международных стандартов
 - в) удовлетворенность потребителей*
 - г) обязательность внедрения в соответствии с требованиями законодательства
6. Оценка процессов системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 включают:
- а) организацию соответствующим образом процесса и распределение ответственности
 - б) внедрение и поддержание в рабочем состоянии процедуры
 - в) проверка эффективности процесса в достижении требуемых результатов
 - г) все перечисленные

Шкала оценивания

Критерии оценки знаний, навыков; описание параметров формирования баллов, присваиваемых во время освоения дисциплины:

1. Текущий контроль (практические задания, реферат) – 60 баллов;
2. Экзамен (устный ответ и тестирование) – 40 баллов.

В расчет также могут приниматься дополнительные баллы, которые студент может получить за инициативные проекты, связанные с тематикой дисциплины (выступления с докладами на конференциях, публикация статей, подготовка рефератов, участие в НИР и т.п.). Тематика должна быть согласована и утверждена преподавателем. Возможная максимальная оценка в баллах за такие инициативы также должна быть предварительно оговорена.

Согласно приказу №306 от 06.09.2019г «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся» в институте установлена следующая шкала перевода оценки из многобалльной системы в пятибалльную:

Количество баллов	Экзаменационная оценка	
	прописью	буквой
96 – 100	отлично	А
86-95	отлично	В
71 – 85	хорошо	С
61 – 70	хорошо	Д
51 – 60	удовлетворительно	Е
0 – 50	неудовлетворительно	ЕХ

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающихся с литературой и заданиями. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекции и практические занятия. Практические занятия проводятся в виде самостоятельного и группового/командного выполнения заданий, в том числе с применением он-лайн ресурсов и специальных программных средств.

В качестве форм СР при изучении дисциплины предлагаются:

- работа с научной и учебной литературой;
- подготовка доклада к практическому занятию;
- более глубокое изучение с вопросами, изучаемыми на практических занятиях;
- подготовка к контрольным работам и зачету;

Задачи самостоятельной работы:

- обретение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на основании анализа текстов литературных источников и применения различных методов исследования;

- выработка умения самостоятельно и критически подходить к изучаемому материалу.

Технология СР должна обеспечивать овладение знаниями, закрепление и систематизацию знаний, формирование умений и навыков. Апробированная технология характеризуется алгоритмом, который включает следующие логически связанные действия студента:

- чтение текста (учебника, пособия, конспекта лекций);
- конспектирование текста;
- ответы на контрольные вопросы;
- составление планов и тезисов ответа.

Смотреть 1) Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211) ; 2) Положение о курсовой работе (проекте) выполняемой студентами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211)»

При изучении дисциплины студентам рекомендуется самостоятельное изучение рекомендованной литературы по темам курса, повторение материала в процессе подготовки к семинарам.

Для получения углубленных знаний по системному подходу рекомендуется знакомство с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, так как она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к семинарским занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются наиболее эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Рекомендации для самостоятельной работы студентов.

По теме 1.

Повторить материалы лекции «Общий обзор квалитологии». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 1 учебно-методического пособия: Минаев Д.В.

«Менеджмент качества» (размещено в СДО). Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме.

По теме 2.

Повторить материалы лекции «Параметризация систем как основа измерения качества». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 2 учебно-методического пособия: Минаев Д.В. «Менеджмент качества» (размещено в СДО). Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме.

По теме 3.

Повторить материалы лекции «Квалитология и управление качеством промышленной продукции». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 3 учебно-методического пособия: Минаев Д.В. «Менеджмент качества» (размещено в СДО). Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме.

По теме 4.

Повторить материалы лекции «Квалитология и управление качеством социально-экономических систем (сложных мягких систем)». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 4 учебно-методического пособия: Минаев Д.В. «Менеджмент качества» (размещено в СДО). Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме.

По теме 5.

Повторить материалы лекции «Регулирование в сфере оценки и управления качеством». Ответить на вопросы для самопроверки в конце темы 5 учебно-методического пособия: Минаев Д.В. «Менеджмент качества» (размещено в СДО). Самостоятельно изучить рекомендуемую основную и дополнительную литературу по теме.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература.

1. Минько Э.В., Минько А.Э. Менеджмент качества: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2020. — 272 с.: ил.
<http://ibooks.ru/reading.php?productid=28648>

2. Гродзенский, Я.С. Гродзенский, А.Н. Чесалин. Средства и методы управления качеством: учебное пособие / С.Я. - Москва : Проспект, 2019. - 128 с.
<https://ibooks-ru.idp.nwipa.ru/bookshelf/369641/reading> (дата обращения: 15.07.2021).
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9133-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449768> (дата обращения: 09.11.2020).

7.2. Дополнительная литература.

1. Данилова-Волковская, Г. М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса : учебное пособие / Г. М. Данилова-Волковская. — Москва : КноРус, 2020. — 282 с. — ISBN 978-5-406-00566-8. — URL: <https://book.ru/book/934223> (дата обращения: 09.11.2020). — Текст : электронный.
2. Гарашкина, Наталья Владимировна. Дружинина А. А. Квалитология и квалиметрия в социальной работе 2020 Москва:Юрайт 183 с. <https://www.biblio-online.ru/bcode/447905> (дата обращения: 25.12.2019)
3. Лифиц, И. М. Товарный менеджмент : учебник для прикладного бакалавриата / И. М. Лифиц, Ф. А. Жукова, М. А. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 405 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3959-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466184> (дата обращения: 09.11.2020).
4. Минаев Д.В. Теоретические аспекты анализа образовательного товара и рынка профессионального образования./СПб.: СПбГИЭУ, 2003. 235 с.
5. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход: монография / П. С. Серенков, А. Г. Курьян, В. П. Волонтей. — Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2020. — 441 с. : ил. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-985-475-628-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1086769> (дата обращения: 09.11.2020). – Режим доступа: по подписке
6. Стукаленко, Е. А. Качество жизни и его измерение: учебное пособие / Е. А. Стукаленко, О. В. Воронкова. — Новосибирск : НГТУ, 2016. — 180 с. — ISBN 978-5-7782-2954-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. <https://e.lanbook.com/book/118393> (дата обращения: 15.07.2021).
7. Субетто, Александр Иванович. Квалиметрия [Вып. 1] 2015 Санкт-Петербург:СЗИУ - фил. РАНХиГС 243 Днепр.

8. Тибилова Т., Кузьмин В. Как качественно оценить человека. Настольная книга менеджера по персоналу. Санкт-Петербург: Питер 2010. 208 с. <https://ibooks-ru.idp.nwipa.ru/bookshelf/22020/reading> (дата обращения: 15.07.2021)
9. Фомин, Владимир Николаевич. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация 2008 Москва:Ось-89 383 с. Днепр.
10. Шмелева, А. Н. Оценка эффективности менеджмента и систем менеджмента качества : монография / А. Н. Шмелева, Р. М. Нижегородцев. — Москва : Русайнс, 2020. — 180 с. — ISBN 978-5-4365-1178-8. — URL: <https://book.ru/book/935544> (дата обращения: 09.11.2020). — Текст : электронный

7.3. Нормативные правовые документы.

1. Федеральный закон "О техническом регулировании" от 22 декабря 2002 года № 184-ФЗ (последняя редакция)
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей"
3. Федеральный закон от 29.06.2015 N 162-ФЗ (ред. от 30.12.2020)"О стандартизации в Российской Федерации"

7.4. Интернет-ресурсы.

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.07.2017).
2. Электронная библиотечная система «Айбукс»
<https://idp.nwipa.ru/login?url=https://ibooks.ru>
3. Электронная библиотечная система «Лань»
<https://idp.nwipa.ru/login?url=https://e.lanbook.com>
4. Электронная библиотечная система «IPRbooks»
<https://idp.nwipa.ru/login?url=https://www.iprbookshop.ru>
5. Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]: <https://www.garant.ru/>
6. Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultantr.ru>.

7.6. Иные источники.

Не используются.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий необходимы стандартно оборудованные учебные кабинеты и компьютерные классы, соответствующие санитарным и строительным нормам и правилам.

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций:
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

На семинарских занятиях используется следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft Power Point»);
- офисное программное обеспечение MS Office,
- правовые базы данных «Консультант+», «Гарант», «Кодекс», «Эталон»,
- специализированные программные продукты.

Для организации элементов обучения в формате ЭО/ДОТ, а также тестирования используется платформа СДО СЗИУ РАНХиГС (на базе LMS Moodle). Для организации дистанционного формата применяется платформа MS Teams.