

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

<b>УТВЕРЖДАЮ</b> Проректор по научной работе  Е. А. Горбашко « 24 » мая 2023 г.	<b>УТВЕРЖДАЮ</b> Проректор по образовательной деятельности  В. Г. Шубаева/ « 24 » мая 2023 г.
--	---



**Современные модели в управлении качеством**

Рабочая программа дисциплины

Шифр и наименование  
группы научных  
специальностей

*5.2. Экономика*

Шифр и наименование  
научной специальности

*5.2.3. Региональная и отраслевая экономика*

Уровень высшего  
образования  
Форма обучения

*подготовка кадров высшей квалификации*

*очная*

Составитель(и):

д.э.н., Скрипко Л.Е.

Санкт-Петербург  
2023

## 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 .....	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства .....	5
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД) .....	5
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ АСПИРАНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	8
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....	10
1.1 Контрольные точки .....	10
1.3 Самостоятельная работа аспиранта .....	10
1.4 Шкала оценивания результата .....	10

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ 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.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина 2.1.9.2 «Современные модели в управлении качеством» относится к образовательному компоненту программы аспирантуры, является дисциплиной по выбору для освоения обучающимся (далее аспирант) и направлена на подготовку к сдаче кандидатского экзамена по специальной дисциплине в соответствии с темой диссертации.

## **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

В результате освоения дисциплины аспирант должен:

### **Знать:**

- особенности когнитивных, инновационных, социально-ориентированных технологий управления потоками различных видов в логистических системах и системах управления качеством;
- основы построения и реализации современных моделей управления качеством в организации и механизмы их применения.

### **Уметь:**

- формулировать и решать научно-исследовательские задачи в контакте с потенциальными заказчиками и исполнителями;
- выявлять и анализировать новые свойства объектов исследования в логистике и управлении качеством; использовать зарубежный и отечественный опыт разработки и освоения инноваций;
- реализовывать потенциал логистики и управления качеством в современных бизнес-системах и интеграционных образованиях типа кластеров, особых экономических зон и др.

### **Владеть:**

- методами творческой активности при взаимодействии во временных научных коллективах, в том числе правилами мозгового штурма, фрирайтинга и пр., при проведении научных исследований по логистике и управлению качеством;
- навыками применения комплементарного подхода в процессе формирования инструментария исследования логистических систем и систем управления качеством, проектирования логистических решений в цепях поставок и системах управления качеством;
- технологиями продвижения результатов научных исследований по логистике и управлению качеством, повышения востребованности логистических инноваций; навыками построения диалога с бизнес-структурами в свете приоритетов инновационного развития экономики.

#### 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. Модель системы менеджмента качества, основанная на ISO 9001 (процессная модель менеджмента)	Назначение, терминология, состав и ситуации применения международных стандартов ISO серии 9000. Процессный подход в управлении. Классификация процессов. Экономическое моделирование процессного управления	2	2	–	12
Тема 2. Модели делового совершенствования на основе самооценивания	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.	2	1	–	16
Тема 3. Моделирование системы управления качеством – интегрированные системы менеджмента	Создание интегрированной системы управления качеством. Основы построения интегрированных систем менеджмента на основе требований международных стандартов. Модели интегрирования систем, их преимущества и недостатки	2	1	–	12
Тема 4. Интегрированные системы менеджмента на основе моделирования отраслевых систем	Особенности построения и внедрения отраслевых стандартов медицинской, пищевой автомобильной, фармацевтической, нефтегазовой промышленности. Требования международных стандартов и особенности их применения.	2	2	–	18
Тема 5. Модели социальной ответственности бизнеса на основе требований международных стандартов	Особенности построения различных моделей управления на основе подходов к обеспечению социальной ответственности в соответствии с требованиями международных стандартов. Модели Sedox-SMETA, ISO 26000, ICS, BSCI и других.	2	2	–	12
Тема 6. Модели управления качеством на основе построения системы непрерывности	История создания систем обеспечения непрерывности бизнеса. Жизненный цикл процесса управления непрерывностью деятельности. Особенности терминологии при управлении непрерывностью бизнеса. Общий вид модели определения непрерывности бизнеса. Установление и внедрение процедур непрерывности бизнеса. Управление	2	2	–	16

бизнеса	инцидентами при реализации концепции непрерывности бизнеса.				
<b>Всего по дисциплине:</b>		<b>12</b>	<b>10</b>	<b>–</b>	<b>86</b>

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

## 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
Горбашко, Елена Анатольевна. Управление конкурентоспособностью : учебник для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. 2-е изд. Москва : Юрайт, 2022. 407 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/488882">https://urait.ru/bcode/488882</a>
Скрипко, Лариса Евгеньевна. Интегрированные системы управления : учебное пособие / Л.Е.Скрипко ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. качеством. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017.	<a href="https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B.pdf">https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B.pdf</a>
Скрипко, Лариса Евгеньевна. Проектирование системы менеджмента качества на предприятии : учебное пособие / Л.Е.Скрипко ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. проектного менеджмента и упр. качеством. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018.	<a href="https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf">https://opac.unecon.ru/elibrary/2015/ucheb/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf</a>

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

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

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

№	Наименование СПБД/ ИСС
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	Баз данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>
6	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
7	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
8	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
9	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>
10	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
11	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
12	Электронная библиотека СПБГЭУ – <a href="http://orac.unecon.ru">orac.unecon.ru</a>

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Университет обеспечивает аспиранту доступ к научно-исследовательской инфраструктуре в соответствии с программой аспирантуры и индивидуальным планом работы.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 2023 Компьютерный класс (для проведения практических занятий, с применением вычислительной техники). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 48 посадочных мест, рабочее место преподавателя (компьютерный стол - 1 шт.), доска маркерная на колесиках - 1 шт., доска маркерная 3-х секционная - 1 шт., кафедра - 1 шт., стол - 1 шт., стул изо - 7 шт., стул -1 шт., жалюзи -3шт., Компьютер i5-8400/8GB/500GB_SSD/Viewsonic VA2410-mh -34 шт., Коммутатор Cisco Catalyst 2960-48PST-L (в т.ч. Сервисный контракт SmartNet CON-SNT-2964STL) - 1 шт., Точка беспроводного доступа Wi-Fi Тип1 UBIQUITI UAP-AC-PRO - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт., Коммутатор локальной вычислительной сети (48 портов) Cisco WS-C2960+48PST-L - 1 шт., Коммутатор ProCurve Switch 2626 - 1 шт., Компьютер Intel pentium x2 g3250 /500gb/монитор philips 21.5' - 1 шт., IP видеочамера Ubiquiti - 1 шт., Беспроводная точка доступа/UNI FI AP PRO/Ubiquiti - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows Professional 10 (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2019 ( КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г ), Wolfram Mathematica 12 ( №405/19 от 20.08.2019г, R for Windows 3.4.2 ( freeware ), Python 3.7.4 ( freeware ), Oracle VM VirtualBox ( freeware ), Rstudio ( бесплатно для обучения ), IBM SPSS 23 ( Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014 ), GretL ( freeware ), EViews 10 ( Контракт № 282/19 От 12 июля 2019 г. ), Deductor Academic ( Соглашение о сотрудничестве №187/19 18.09.2019 ), Anylogic PLE 8.3.2 ( бесплатно для начинающих и студентов ), 1С	191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32 литер "А"

<p>8.3.15.1565 ( Пер. Номер - 8922985, 8922986, 9334150, 9334398, 9334400, 8972343, 9985501 ), AuditXP ( Лицензионный договор 457-18 от 25.09.2018 ), Bizagi modeler ( freeware ), JetBrains PyCharm Community Edition ( Reference No*: D371552136 Date of Issue: September 20, 2019 ), MS Visio 2019 ( Договор Tr000162172 от 31 05 2017 ), MS Visual Studio 2017 ( Договор Tr000162172 от 31 05 2017 ), Archimate ( freeware ), ARIS express ( freeware ), Rumus ( freeware ), Busines studio 4 ( Договор № У185 от 14.06.2016 ), ИТИЛ ( Лицензионный договор № 127-16 от 06.04.2016 ), Итилиум ( Лицензионный договор № 28/03-07 от 28.03.2016 ), Project Expert Tutorial ( Договор 0132/1П-06 06.10.2014 ), Oracle Primavera ( СОГЛАШЕНИЕ О ЧЛЕНСТВЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ В АКАДЕМИИ ОРАКЛ от 12.10.2017 ), SQL SERVER 2017 EXPRESS ( Договор Tr000162172 от 31 05 2017 ), SQL Server Management Studio 18.4 ( freeware ). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	
<p>Ауд. 2090 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). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 126 посадочных мест (столов 63шт., стульев 126шт.), рабочее место преподавателя, доска меловая (3-х секционная) 2шт., кафедра 1шт., тумба м/м 1шт., стол 1шт., стул 2шт. Компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/500/4/Acer V193 19" - 1 шт., Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610E - 1 шт., Громкоговоритель 2-полосной Hi-Fi PRO MASKGT-W - 2 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г, Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), 7-Zip (freeware), Acrobat Reader DC (freeware), КонсультантПлюс (Договор об информационной поддержке ВУЗ 01.09.2015), Adobe Acrobat Reader DC (freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware), VLC media player (freeware), K-Lite Codec Pack Full (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32 литер "А"</p>

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ АСПИРАНТОВ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, аспиранту 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 аспирантов;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Для успешного освоения дисциплины аспиранты, используя фонды библиотеки университета и интернет-ресурсы, должны ознакомиться с рабочей программой курса, учебно-методической и научной литературой.

В рамках освоения дисциплины аспирантам рекомендуется систематическое посещение лекций и семинарских занятий, активная работа по изучению основных разделов и тем программы, а также организация своей самостоятельной работы.

В процессе освоения дисциплины аспирантам следует:

1. в процессе занятий лекционного типа:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений.

2. в процессе занятий семинарского типа

- необходимо проявлять интеллектуальную активность, заинтересованность в достижении общей цели семинаров;
- следует принимать активное участие в обсуждении изучаемых проблем;
- принимать участие в коллективной выработке выводов и решений;
- обсуждать наиболее сложные вопросы;
- приобретать навыки использования научных знаний в практической деятельности;
- решать задачи на тему, рассмотренную на лекции.
- выступать с научными докладами и презентациями, используя современные технические средства обучения.

Семинарские занятия позволяют аспиранту расширить и упрочить знания, полученные на лекциях.

3. в процессе выполнения самостоятельной работы:

- подготовку к лекциям и семинарским занятиям;
- подготовку научных докладов и докладов с презентациями на основе своего собственного творческого подхода к раскрытию изучаемых тем;
- написание реферата по философским проблемам науки;
- регулярные консультации со своим научным руководителем и преподавателем по дисциплине.

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

Обучение аспирантов 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 аспирантов.

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 аспирантов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;



присутствие ассистента, оказывающего аспиранту 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 аспирантов в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

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

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Аналитическая работа	письменно	1-2
2	Информационно-аналитическая работа	письменно	3-6
3	Текущий контроль	письменно/ устно	1-6

### 1.3 Самостоятельная работа аспиранта

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Решение профессиональных задач	1-3
Подготовка сообщений, докладов	4-6

### 1.4 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации аспирантов по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется балльно-рейтинговая система успеваемости аспирантов:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, который выставляется по результатам набранных баллов по контрольным точкам.

Баллы	Оценка
≤50	незачтено
51-60	зачтено

### Шкала оценивания результата

незачтено (балл до 50)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и/или это несамостоятельно выполненная работа.
зачтено (балл 51-60)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостный характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован научный подход.