

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»

Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством

Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Заочная

Рабочая программа дисциплины
КРІ-ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА


Блок:	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
Часть образовательной программы:	Вариативная
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.В.03.05.02
Трудоемкость в зачетных единицах:	3 семестр - 3;
Часов (всего) по учебному плану:	108 часов
Лекции	3 семестр - 4 часа;
Практические занятия	3 семестр - 8 часов;
Лабораторные работы	не предусмотрено учебным планом
Консультации	3 семестр - 2 часа;
Самостоятельная работа	3 семестр - 92,8 часа;
в том числе на КП/КР	не предусмотрено учебным планом
Иная контактная работа	3 семестр - 0,9 часа;
включая: Тестирование Контрольная работа	
Промежуточная аттестация:	
Зачет с оценкой	3 семестр - 0,3 часа;

Москва 2019

ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Колесник В.Н.
	Идентификатор	Rc978caae-KolesnikVN-eef65037

(подпись)


В.Н. Колесник

(расшифровка подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной программы

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Знаменская М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-ZnamenskayaMA-72cea9

(подпись)

М.А.

Знаменская

(расшифровка подписи)

Заведующий выпускающей
кафедры

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка подписи)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: формирование у студентов системы знаний об КРІ-инструментах, общих принципах и положениях в области управления качеством сервиса и получение на этой основе специальных знаний, необходимых для профессиональной деятельности

Задачи дисциплины

- формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг;
- измерять результаты деятельности в отношении удовлетворения ключевых потребностей клиентов;
- сигнализировать об улучшении показателей деятельности;
- идентифицировать критические факторы, требующие внимания;
- предоставлять четкую основу для идентификации достижения результатов и соответствующего поощрения.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК-8 способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества		знать: - основные показатели качества как категорию оценки потребительских ценностей. уметь: - разрабатывать, внедрять и применять КРІ-инструмент управления качеством.
ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности		знать: - основные принципы построения системы обеспечения качества. уметь: - осуществлять контроль, учет процессов управления качеством, вести необходимую документацию при создании системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин основной профессиональной образовательной программе Управление качеством продукции, процессов и услуг (далее – ОПОП), направления подготовки 27.03.02 Управление качеством, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания
				Контактная работа							СР			
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль	
КПР	ГК	ИККП	ТК											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	23.9	3	1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	20	-	<p><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей"</p> <p><u>Подготовка к текущему контролю:</u> Повторение материала по разделу "Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей"</p> <p><u>Изучение материалов литературных источников:</u> [1], гл. 2</p>
1.1	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	23.9		1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	20	-	
2	Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса	28.9		1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	25	-	
2.1	Процессы управления качеством сервиса	28.9	1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	25	-		
3	Методология	37.2		2	-	4	-	0.8	-	0.3	-	30.1	-	<u>Самостоятельное изучение</u>

	управления качеством КРІ- инструментами													<i>теоретического материала:</i> Изучение дополнительного материала по разделу "Методология управления качеством КРІ-инструментами"
3.1	Система КРІ и ее взаимосвязь со стратегическим управлением, методами и способами управления качеством	37.2	2	-	4	-	0.8	-	0.3	-	30.1	-		<i>Подготовка к текущему контролю:</i> Повторение материала по разделу "Методология управления качеством КРІ-инструментами"
	Зачет с оценкой	18.0	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	17.7		<i>Изучение материалов литературных источников:</i> [3], гл. 2
	Всего за семестр	108.0	4	-	8	-	2.0	-	0.9	0.3	75.1	17.7		
	Итого за семестр	108.0	4	-	8		2.0		0.9	0.3		92.8		

Примечание: Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПр – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

3.2 Краткое содержание разделов

1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей

1.1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей

Классификация по нескольким категориям. Показатели качества продукции. Факторы качества изделий. Алгоритм расчета комплексного показателя качества.

2. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса

2.1. Процессы управления качеством сервиса

Общие и общесистемные принципы управления качеством. Контроль, учет и анализ процессов управления.

3. Методология управления качеством KPI- инструментами

3.1. Система KPI и ее взаимосвязь со стратегическим управлением, методами и способами управления качеством

Система KPI и ее взаимосвязь со стратегическим управлением. Формирование причинно-следственных связей между ключевыми показателями. Ключевые показатели эффективности по перспективам.

3.3. Темы практических занятий

1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей;
2. Контроль, учет и анализ процессов управления;
3. Система KPI и ее взаимосвязь со стратегическим управлением;
4. Формирование причинно-следственных связей между ключевыми показателями.

3.4. Темы лабораторных работ

не предусмотрено

3.5 Консультации

Групповые консультации по разделам дисциплины (ГК)

1. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей"
2. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса"
3. Обсуждение материалов по кейсам раздела "Методология управления качеством KPI- инструментами"

3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ

Курсовой проект/ работа не предусмотрены

3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)			Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	
Знать:					
основные показатели качества как категорию оценки потребительских ценностей	ПК-8(Компетенция)	+			Тестирование/Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей
основные принципы построения системы обеспечения качества	ПК-9(Компетенция)	+			Тестирование/Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей
Уметь:					
разрабатывать, внедрять и применять КРІ-инструмент управления качеством	ПК-8(Компетенция)			+	Контрольная работа/Методология управления качеством КРІ-инструментами
осуществлять контроль, учет процессов управления качеством, вести необходимую документацию при создании системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	ПК-9(Компетенция)		+		Контрольная работа/Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса

4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)

4.1. Текущий контроль успеваемости

3 семестр

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса (Контрольная работа)
2. Методология управления качеством КРІ- инструментами (Контрольная работа)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине

Зачет с оценкой (Семестр №3)

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и аттестационной составляющих.

В диплом выставляется оценка за 3 семестр.

Примечание: Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Печатные и электронные издания:

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник для вузов по специальности "Менеджмент организации" / О. В. Аристов . – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2013 . – 224 с. – (Высшее образование . Бакалавриат) . - ISBN 978-5-16-005652-4 .;
2. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме : учебник для вузов по специальности "Экономика и управление на предприятиях (по отраслям)" / Л. В. Баумгартен . – М. : АКАДЕМИЯ, 2010 . – 304 с. – (Высшее профессиональное образование) . - ISBN 978-5-7695-5432-2 .;
3. Е. Ветлужских- "Система вознаграждения: как разработать цели и КРІ", (3-е изд., доп. и перераб.), Издательство: "Альпина Паблицер", Москва, 2016 - (218 с.)
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279588>.

5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1. СДО "Прометей";
2. Office / Российский пакет офисных программ;
3. Windows / Операционная система семейства Linux;
4. Майнд Видеоконференции.

5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС "Университетская библиотека онлайн" - http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red
3. Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/>
4. ЭБС "Консультант студента" - <http://www.studentlibrary.ru/>
5. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>
6. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	Ж-417/6, Белая мультимедийная студия	стол компьютерный, доска интерактивная, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, компьютер персональный
	Ж-417/7, Световая черная студия	стул, компьютерная сеть с выходом в Интернет, микрофон, мультимедийный проектор, экран, оборудование специализированное, компьютер персональный
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	Ж-417/1, Компьютерный класс ИДДО	стол преподавателя, стол компьютерный, шкаф для документов, шкаф для одежды, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная передвижная, компьютер персональный, принтер, кондиционер, стенд информационный
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	Ж-417/1, Компьютерный класс ИДДО	стол преподавателя, стол компьютерный, шкаф для документов, шкаф для одежды, стол письменный, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная передвижная, компьютер персональный, принтер, кондиционер, стенд информационный
Помещения для самостоятельной работы	НТБ-303, Компьютерный читальный зал	стол компьютерный, стул, стол письменный, вешалка для одежды, компьютерная сеть с выходом в Интернет, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для консультирования	Ж-200б, Конференц-зал ИДДО	стол, стул, компьютер персональный, кондиционер
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	Ж-417 /2а, Помещение для инвентаря	стеллаж для хранения инвентаря, экран, указка, архивные документы, дипломные и курсовые работы студентов, канцелярский принадлежности, спортивный инвентарь, хозяйственный инвентарь, запасные комплектующие для оборудования

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

КРІ-инструмент управления качеством сервиса

(название дисциплины)

3 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

- КМ-1 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей (Тестирование)
- КМ-2 Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса (Контрольная работа)
- КМ-3 Методология управления качеством КРІ- инструментами (Контрольная работа)

Вид промежуточной аттестации – Зачет с оценкой.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3
		Неделя КМ:	4	8	12
1	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей				
1.1	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей		+		
2	Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса				
2.1	Процессы управления качеством сервиса			+	
3	Методология управления качеством КРІ- инструментами				
3.1	Система КРІ и ее взаимосвязь со стратегическим управлением, методами и способами управления качеством				+
Вес КМ, %:			30	35	35