

**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**

<b>Блок:</b>	<b>Блок 1 «Дисциплины (модули)»</b>
<b>Часть образовательной программы:</b>	Вариативная
<b>№ дисциплины по учебному плану:</b>	Б1.В.03.06.02
<b>Трудоемкость в зачетных единицах:</b>	10 семестр - 3;
<b>Часов (всего) по учебному плану:</b>	108 часов
<b>Лекции</b>	10 семестр - 4 часа;
<b>Практические занятия</b>	10 семестр - 8 часов;
<b>Лабораторные работы</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Консультации</b>	10 семестр - 2 часа;
<b>Самостоятельная работа</b>	10 семестр - 92,8 часа;
<b>в том числе на КП/КР</b>	не предусмотрено учебным планом
<b>Иная контактная работа</b>	10 семестр - 0,9 часа;
<b>включая:</b> Тестирование Контрольная работа	
<b>Промежуточная аттестация:</b>	
<b>Зачет с оценкой</b>	10 семестр - 0,3 часа;

**Москва 2018**

## 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	Киселева М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98f

(подпись)

М.А. Киселева

(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	10	1	-	2	-	0.6	-	0.3	-	20	-	<p><b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей"</p> <p><b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей"</p> <p><b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [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	-	<p><b><u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u></b> Изучение дополнительного материала по разделу "Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса"</p> <p><b><u>Подготовка к текущему контролю:</u></b> Повторение материала по разделу "Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса"</p> <p><b><u>Изучение материалов литературных источников:</u></b> [1], гл. 4 [2], гл. 1</p>
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	-	<b><u>Самостоятельное изучение</u></b>

	управления качеством КРІ- инструментами													<b><i>теоретического материала:</i></b> 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	-		<b><i>Подготовка к текущему контролю:</i></b> Повторение материала по разделу "Методология управления качеством КРІ-инструментами"
	Зачет с оценкой	18.0	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	17.7		<b><i>Изучение материалов литературных источников:</i></b> [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	
<b>Знать:</b>					
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
<b>Уметь:</b>					
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**

**10 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 №10)*

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

**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 Паблишер", 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;
3. Windows;
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](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)

#### 10 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