

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Кафедра стандартизации,
метрологии и управления
качеством (СМиУК_МТФ)

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Кафедра стандартизации,
метрологии и управления
качеством (СМиУК_МТФ)

наименование кафедры

В.С. Секацкий

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
СИСТЕМА СБАЛАНСИРОВАННЫХ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

Дисциплина Б1.О.08 Система сбалансированных показателей

Направление подготовки /
специальность

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2021

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

270000 «УПРАВЛЕНИЕ В ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМАХ»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

27.04.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Программу
составили

Ст.препод., Гаврилова О.А.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель дисциплины: изучение принципов и методов построения сбалансированной системы показателей как оценочной системы стратегического управления организацией.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачами дисциплины является:

- формирование знаний в области методологии современных методов стратегического управления организацией;
- изучение системы ключевых показателей успешности организации;
- планирование показателей и анализ их достижения.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| | |
|--|---|
| ПК-7:Способен организовать работы по определению номенклатуры измеряемых параметров и оптимальных норм точности измерений | |
| ИД-1.ПК-7:Осуществляет анализ номенклатуры измеряемых параметров продукции (услуг) | |
| Уровень 1 | структуру составляющих системы сбалансированных показателей |
| Уровень 1 | определять причинно-следственные связи составляющих и показатели достижения успеха |
| Уровень 1 | навыками анализа структуры составляющих системы сбалансированных показателей |
| ИД-2.ПК-7:Готовит отчет о проведенных мероприятиях по номенклатуре измеряемых параметров | |
| Уровень 1 | основы проведения стратегических мероприятий организации |
| Уровень 1 | проводить сбор информации по стратегическим мероприятиям организации |
| Уровень 1 | навыками составления отчетов о проведении стратегических мероприятий организации |
| ПК-6:Способен организовать работы по анализу рекламаций, изучению причин возникновения дефектов, снижению качества работ, выпуска брака и продукции пониженных сортов, по разработке предложений по их устранению | |
| ИД-1.ПК-6:Организует сбор информации и статистических данных о претензиях и рекламациях к изготавливаемым изделиям | |
| Уровень 1 | основные аспекты рекламационной работы и анализа причин несоответствий продукции, услуг и процессов |
| Уровень 1 | осуществлять рекламационный анализ |
| Уровень 1 | навыками повышения качества продукции на основе |

| | |
|---|---|
| | рекламационного анализа |
| ИД-2.ПК-6:Организует работы по выявлению причин возникновения претензий и рекламаций к изготавливаемым изделиям | |
| Уровень 1 | основные методы выявления причин несоответствий продукции, услуг и процессов |
| Уровень 1 | выявлять причины возникновения несоответствий продукции, услуг и процессов |
| Уровень 1 | навыками снижения количества претензий и рекламаций на основе выявленных причин их возникновения |
| ИД-3.ПК-6:Принимает решение о допуски продукции к производству и разрабатывает мероприятия по снижению несоответствий продукции | |
| Уровень 1 | принципы современных информационных технологий, применяемых для сбора, обработки и анализа информации о качестве продукции, услуг и процессов |
| Уровень 2 | методы обработки и анализа результатов измерений для принятия решений, связанных с обеспечением качества продукции, процессов и услуг |
| Уровень 1 | осуществлять сбор и систематизацию данных о качестве продукции, услуг и процессов с использованием современных информационных технологий |
| Уровень 2 | проводить расчёты и графические построения с использованием современных информационных технологий |
| Уровень 1 | навыками выбора и применения современных информационных технологий для обработки и анализа данных о качестве продукции, услуг и процессов |
| Уровень 2 | навыками принятия решений, связанных с обеспечением качества продукции и услуг |
| ПК-5:Способен выполнять работы по подтверждению соответствия системы управления качеством организации | |
| ИД-1.ПК-5:Выполняет работы по подтверждению соответствия системы управления качеством организации | |
| Уровень 1 | ключевые показатели деятельности организации |
| Уровень 1 | структурировать и декомпозировать ключевые показатели деятельности организации |
| Уровень 1 | навыками проведения анализа ключевых показателей на предмет их соответствия установленным целям системы управления качеством организации |
| ОПК-4:Способен разрабатывать критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов, вырабатывать и реализовывать управленческие решения по повышению их эффективности | |
| ИД-1.ОПК-4:Разрабатывает критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов | |
| Уровень 1 | виды и области применения сбалансированных систем показателей для обеспечения единой стратегии организации |
| Уровень 1 | определять перечень показателей системы сбалансированных показателей |
| Уровень 1 | навыками разработки показателей системы сбалансированных показателей |

| | |
|---|---|
| ИД-2.ОПК-4:Вырабатывает и реализует управленческие решения по повышению эффективности критериев оценки систем управления качеством | |
| Уровень 1 | основы выбора стратегии и определение стратегических целей организации. |
| Уровень 1 | проводить анализ и выявлять проблемы в системе управления организацией |
| Уровень 1 | навыками формирования стратегии организации на основе применения системы сбалансированных показателей |
| ОПК-6:Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством | |
| ИД-1.ОПК-6:Идентифицирует процессы систем управления качеством и создает новые модели управления процессами | |
| Уровень 1 | уровни формирования системы сбалансированных показателей |
| Уровень 1 | устанавливать взаимосвязи между показателями системы сбалансированных показателей |
| Уровень 1 | навыками построения стратегических карт системы сбалансированных показателей |
| ИД-2.ОПК-6:Разрабатывает и совершенствует алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством | |
| Уровень 1 | основные принципы, этапы создания и внедрения системы сбалансированных показателей |
| Уровень 1 | проектировать этапы создания и внедрения системы сбалансированных показателей |
| Уровень 1 | навыками анализа и моделирования стратегических карт системы сбалансированных показателей |

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Предшествующие и сопутствующие дисциплины: Статистические методы контроля и управления качеством, Стратегическое управление в системах менеджмента качества, Управление затратами на качество, Управление рисками.

Дисциплина является вариативной.

1.5 Особенности реализации дисциплины Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

Дисциплина реализуется на русском языке. Рабочая программа предусматривает проведение занятий как в очном режиме по традиционным технологиям, так и в удалённом с использованием ЭО и

ДОТ. Адрес электронного обучающего курса по дисциплине <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=29991>

2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад.час) | Семестр |
|--|--|----------------|
| | | 3 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 3 (108) | 3 (108) |
| Контактная работа с преподавателем: | 1 (36) | 1 (36) |
| занятия лекционного типа | 0,5 (18) | 0,5 (18) |
| занятия семинарского типа | | |
| в том числе: семинары | | |
| практические занятия | 0,5 (18) | 0,5 (18) |
| практикумы | | |
| лабораторные работы | | |
| другие виды контактной работы | | |
| в том числе: групповые консультации | | |
| индивидуальные консультации | | |
| иная внеаудиторная контактная работа: | | |
| групповые занятия | | |
| индивидуальные занятия | | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | 2 (72) | 2 (72) |
| изучение теоретического курса (ТО) | | |
| расчетно-графические задания, задачи (РГЗ) | | |
| реферат, эссе (Р) | | |
| курсовое проектирование (КП) | Нет | Нет |
| курсовая работа (КР) | Нет | Нет |
| Промежуточная аттестация (Зачёт) | | |

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

| № п/п | Модули, темы (разделы) дисциплины | Занятия лекционного типа (акад. час) | Занятия семинарского типа | | Самостоятельная работа, (акад. час) | Формируемые компетенции |
|-------|--|--------------------------------------|---|--|-------------------------------------|--|
| | | | Семинары и/или Практические занятия (акад. час) | Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час) | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Концепция сбалансированных показателей (ССП) | 2 | 2 | 0 | 10 | ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ОПК-6 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-6 |
| 2 | Составляющие ССП | 2 | 2 | 0 | 10 | ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ОПК-6 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-6 |
| 3 | Цели и показатели эффективности | 2 | 2 | 0 | 10 | ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ОПК-6 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-6 |

| | | | | | | |
|-------|----------------------------------|----|----|---|----|--|
| 4 | Стратегические карты | 2 | 2 | 0 | 10 | ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ОПК-6 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-6 |
| 5 | Ключевые принципы построения ССП | 4 | 4 | 0 | 10 | ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ОПК-6 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-6 |
| 6 | Этапы разработки и внедрения ССП | 4 | 4 | 0 | 12 | ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ОПК-6 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-6 |
| 7 | Развитие ССП | 2 | 2 | 0 | 10 | ИД-1.ОПК-4 ИД-1.ОПК-6 ИД-1.ПК-5 ИД-1.ПК-6 ИД-1.ПК-7 ИД-2.ОПК-4 ИД-2.ОПК-6 ИД-2.ПК-6 ИД-2.ПК-7 ИД-3.ПК-6 |
| Всего | | 18 | 18 | 0 | 72 | |

3.2 Занятия лекционного типа

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах | | |
|-------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| | | | Всего | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| | | | | | |

| | | | | | |
|-------|---|--|----|---|---|
| 1 | 1 | Концепция системы сбалансированных показателей (ССП) | 2 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | Составляющие ССП | 2 | 0 | 0 |
| 3 | 3 | Цели и показатели эффективности | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | Стратегические карты | 2 | 0 | 0 |
| 5 | 5 | Ключевые принципы построения ССП | 4 | 0 | 0 |
| 6 | 6 | Этапы разработки и внедрения ССП | 4 | 0 | 0 |
| 7 | 7 | Развитие ССП | 2 | 0 | 0 |
| Всего | | | 18 | 0 | 0 |

3.3 Занятия семинарского типа

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах | | |
|-------|----------------------|--|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| | | | Всего | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| 1 | 1 | Концепция системы сбалансированных показателей (ССП) | 2 | 0 | 0 |
| 2 | 2 | Составляющие ССП | 2 | 0 | 0 |
| 3 | 3 | Цели и показатели эффективности | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 4 | Стратегические карты | 2 | 0 | 0 |
| 5 | 5 | Ключевые принципы построения ССП | 4 | 0 | 0 |
| 6 | 6 | Этапы разработки и внедрения ССП | 4 | 0 | 0 |
| 7 | 7 | Развитие ССП | 2 | 0 | 0 |
| Всего | | | 18 | 0 | 0 |

3.4 Лабораторные занятия

| № п/п | № раздела дисциплины | Наименование занятий | Объем в акад. часах | | |
|-------|----------------------|----------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| | | | Всего | в том числе, в инновационной форме | в том числе, в электронной форме |
| Всего | | | | | |

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

| 6.1. Основная литература | | | |
|--------------------------|------------------------------|--|---|
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Кандалинцев В. Г. | Сбалансированное управление предприятием: учебное пособие для студентов вузов | Москва: КноРус, 2010 |
| Л1.2 | Елиферов В. Г., Репин В. В. | Бизнес-процессы : регламентация и управление: учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров | Москва: ИНФРА-М, 2013 |
| Л1.3 | Кандалинцев В.Г. | Инновационный бизнес: применение сбалансированной системы показателей: учебное пособие | Москва: Дело, 2015 |
| Л1.4 | Резанов В. К., Осипова Е. А. | Стратегическая модель системы сбалансированных показателей устойчивого развития компании: [монография] | Хабаровск: ТОГУ, 2017 |
| Л1.5 | Панов М. М. | Оценка деятельности и система управления компанией на основе KPI: Практическое пособие | Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 |

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| | | |
|----|---|---|
| Э1 | Инновационный бизнес: применение сбалансированной системы показателей | https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910243.html |
| Э2 | Бизнес-процессы : регламентация и управление [Текст] : учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров | https://znanium.com/catalog/document?pid=395912 |
| Э3 | Оценка деятельности и система управления компанией на основе KPI | https://znanium.com/catalog/document?pid=1010121&id=336410 |
| Э4 | Планирование и проектирование организаций | http://www.iprbookshop.ru/72162.html |

| | | |
|----|---|---|
| Э5 | Инжиниринг предприятия и управление бизнес-процессами. Методология и технология | http://www.iprbookshop.ru/81628.html |
|----|---|---|

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Лекционный курс: все виды занятий по дисциплине проводят в соответствии с графиком учебного процесса и самостоятельной работы.

Студент должен посещать лекционные занятия и вести конспект лекций. Преподаватель должен вести учет посещения студентов, проведя переключку в начале или в конце лекционного занятия.

Если студент пропустил занятия, он должен самостоятельно изучить и законспектировать пройденный материал.

Практические занятия. Студент должен посещать практические занятия, на которых должен выполнять выданные преподавателем задания.

Если студент пропустил занятие, то он должен самостоятельно выполнить задания и отчитаться преподавателю.

Самостоятельная работа. Общая трудоёмкость самостоятельной работы составляет 2 з.е. (72 часа). Самостоятельная работа состоит из изучения теоретического курса и содержит самостоятельную проработку студентами вопросов разделов дисциплины, приведённых в разделе 3.1, а также подготовке презентаций (п. 5.2). Самостоятельная работа выполняется студентами на основе учебно-методических материалов дисциплины, приведенных в разделе 4.

Самостоятельно изучаемые вопросы курса включаются в вопросы к зачёту.

Задания на самостоятельную работу выдает преподаватель в течение первых двух недель обучения.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

| | |
|-------|---|
| 9.1.1 | Операционная система Microsoft Windows 2000 SP 4/XP SP 2 / Vista. |
|-------|---|

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

| | |
|-------|--|
| 9.2.1 | Общероссийская сеть правовой информации «Консультант плюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru |
| 9.2.2 | Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: http://libgost.ru |

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Мультимедийный проектор, компьютер.