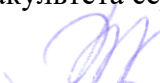




**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета сервиса и рекламы

В.К. Карнаухова

«19» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.О.17 Стандартизация и управление качеством**
(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля)).

Направление подготовки: **43.03.01 Сервис**
(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки: **Организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг**

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: заочная
(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*)*

Согласовано с УМК факультета
сервиса и рекламы

Рекомендовано кафедрой сервиса и
сервисных технологий :

Протокол № 6 от «19» июня 2019 г.

Протокол № 11 от «05» июня 2019 г.

Председатель  В.К. Карнаухова

зав. кафедрой  Н.А. Антонова

СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРСотведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.	5
4.3 Содержание учебного материала	6
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	7
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	7
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	8
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	15
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	15
а) основная литература	15
б) дополнительная литература.....	17
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы.....	17
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	18
6.1. Учебно-лабораторное оборудование:	18
6.2. Программное обеспечение:	19
6.3. Технические и электронные средства:	19
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	21
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	22
8.1. Оценочные средства текущего контроля.....	22
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	24

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Сформировать у обучающихся комплекс теоретических знаний и практических навыков, достаточный для того, чтобы обучить студентов понятиям качества как объекта управления, как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики, методам его оценки и измерения, методологии управления качеством и конкурентоспособности продукции.

Задачи:

- Создание представления у студента о системе менеджмента качества, об анализе и планировании качества, о его техническом, организационном и информационном обеспечении,
- Создание представления у студента о контроле качества,
- Создание представления у студента о международных требованиях к стандартизации и сертификации систем управления качеством.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Стандартизация и управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блок 1. Дисциплины (модули)

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере сервиса и отработки практических навыков в области организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг

Наименования дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины: Б1. О. 01 «Основы научно-исследовательской деятельности» (УК-1)

Знания и навыки, полученные обучающимися в курсе дисциплины, могут оказаться полезными при изучении следующих предметов:

ГИА (Б3.01 (Г)) и Подготовка и защита выпускной квалификационной работы (Б3.02 (Д)) ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: Б1. О. 01 «Основы научно-исследовательской деятельности» (УК-1)

Знать:

- Теоретические основы обеспечения качества продукции, факторы, влияющие на качество, виды показателей качества,
- Методы стандартизации и сертификации в области обеспечения качества продукции на национальном и международном уровне,
- Подход к организации сертификации систем управления качеством на основе международных требований (стандартов серии ИСО 9000)

• **Уметь:**

- Ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества,
- Разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством,
- Выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению,
- Использовать знания об основных принципах стандартизации и сертификации продукции в процессе управления качеством,
- Использовать нормативно-технические документы и материалы.

• **Владеть:**

- Самостоятельного освоения новых знаний, профессиональной аргументации,
- Применения статистических методов контроля качества продукции и услуг,

- Работы с нормативно-технической документацией, стандартами, указателями стандартов.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

ГИА (Б3.01 (Г)) и Подготовка и защита выпускной квалификационной работы (Б3.02 (Д)) ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, 9 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: Экз

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа		
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации			
		7	6	4		155	Экз	
1.	Качество как экономическая категория и объект управления	7	2	1		39	Контрольная работа	
2	Нормативно-правовое обеспечение качества продукции и услуг	7	2	1		39	Контрольная работа	
3	Системы управления качеством	7	1	1		39	Контрольная работа	
4	Функции управления качеством	7	1	1		39	Контрольная работа	
Итого часов			6	4		155	9	

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
7	Качество как экономическая категория и объект управления	Для овладения знаниями: чтение текста учебного пособия, дополнительной литературы; составление схем и таблиц по тексту, конспектирование текста; выписки из текста; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;	В течение семестра	39	УО	Фальковская Т. Ю. Управление качеством: концепции, методы, технологии [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская. - ЭВК. - Иркутск: Изд-во «Оттиск», 2013
7	Нормативно-правовое обеспечение качества продукции и услуг	Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; составление плана и	В течение семестра	39	УО	
7	Системы управления качеством		В течение семестра	39	УО	

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
7	Функции управления качеством	тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; ответы на контрольные вопросы; подготовка сообщений к выступлению на семинаре; Для формирования умений: решение ситуационных задач; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др. Подготовка к экзамену	В течение семестра	38	УО	
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				155		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				155		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				155		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	5
Наименование основных разделов (модулей)	<p>Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Понятие качества, его роль на современном этапе. Эволюция понятия «качество». Пирамида качества и ее составляющие. Основные аспекты качества: философский, социальный, технический, правовой. Взаимосвязь понятий «качество», «потребительские свойства», «конкурентоспособность».</p> <p>Тема 2. Нормативно-правовое обеспечение качества продукции и услуг. Правовые основы правового регулирования качества товаров: нормативные документы, устанавливающие требования к качеству продукции. ФЗ «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования. Стандартизация: цели, принципы, документы в области стандартизации, органы и службы по стандартизации. Ответственность за качество продукции. Механизмы обеспечения прав потребителей и ответственность</p>

	<p>изготовителей при обеспечении качества.</p> <p>Тема 3. Системы управления качеством. Понятие системы управления качеством. Принципы системы управления качеством. Эволюция международных стандартов ИСО 9000. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством.</p> <p>Тема 4. Функции управления качеством. Политика в области качества. Факторы, влияющие на формирование политики предприятия в области качества. Планирование качества. Управление планирования: стратегическое и текущее. Обучение и мотивация персонала.</p>
Формы текущего контроля	тесты, контрольные работы, практические занятия
Форма промежуточной аттестации	Экз

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Качество как экономическая категория и объект управления	1	УО	ОПК-3
2	2	Нормативно-правовое обеспечение качества продукции и услуг	1		
3	3	Системы управления качеством	1		
4	4	Функции управления качеством	1		

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Качество как экономическая категория и объект управления	Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение	ОПК-3	ИДК ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения

				потребителей и заинтересованных сторон
2	Нормативно-правовое обеспечение качества продукции и услуг	Используя рекомендуемую литературу составьте небольшое сообщение	ОПК-3	ИДК ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
3	Системы управления качеством	Используя рекомендуемую литературу напишите небольшой доклад	ОПК-3	ИДК ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
4	Функции управления качеством	Используя рекомендуемую литературу и мультимедийные средства создайте презентацию	ОПК-3	ИДК ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

— закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;

— приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;

- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

Подготовка к лекции. Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к практическому занятию. Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к семинарскому занятию. Самостоятельная подготовка к семинару направлена: на развитие способности к чтению научной и иной литературы; на поиск дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в некоторых вопросах; на выделение при работе с разными источниками необходимой информации, которая требуется для полного ответа на вопросы плана семинарского занятия; на выработку умения правильно выписывать высказывания авторов из имеющихся источников информации, оформлять их по библиографическим нормам; на развитие умения осуществлять анализ выбранных источников информации; на подготовку собственного выступления по обсуждаемым вопросам; на формирование навыка оперативного реагирования на разные мнения, которые могут возникать при обсуждении тех или иных научных проблем. Время на подготовку к семинару по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к семинару-конференции. Семинар-конференция проводится 1–3 раза в семестр, предполагает достаточно длительную самостоятельную подготовку студентов, изучающих какую-либо конкретную научную проблему. При его проведении сочетаются виды деятельности, соответствующие обычному семинарскому занятию и научной конференции, которая предусматривает организованное обсуждение докладов разных исследователей по определенному кругу проблем. В процессе самостоятельной подготовки к семинару-конференции студенту необходимо изучить 2–3 источника (монографии, статьи), в которых раскрыты теоретические подходы к обсуждаемому

вопросу и представлены материалы эмпирических исследований. Выступающий должен быть готов ответить на вопросы всех присутствующих по теме своего доклада. После каждого выступления проводится обсуждение представленных научных воззрений разных исследователей. Готовность к такой аналитической коллективной работе обеспечивается просмотром каждым студентов тех основных работ, которые преподаватель рекомендовал прочитать к семинару-конференции. Время на подготовку к семинару-конференции по нормативам составляет не менее 0,4 часа.

Подготовка к коллоквиуму. Коллоквиум представляет собой коллективное обсуждение раздела дисциплины на основе самостоятельного изучения этого раздела студентами. Подготовка к данному виду учебных занятий осуществляется в следующем порядке. Преподаватель дает список вопросов, ответы на которые следует получить при изучении определенного перечня научных источников. Студентам во внеаудиторное время необходимо прочитать специальную литературу, выписать из нее ответы на вопросы, которые будут обсуждаться на коллоквиуме, мысленно сформулировать свое мнение по каждому из вопросов, которое они выскажут на занятии. Время на подготовку к коллоквиуму по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

Подготовка к контрольной работе. Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа. **Подготовка к зачету** (в том числе к дифференцированному при отсутствии экзамена по дисциплине). Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра. Подготовка включает следующие действия: перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра, соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к зачету, если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе. Рекомендуются делать краткие записи. Время на подготовку к зачету по нормативам составляет не менее 4 часов.

Подготовка к экзамену. Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

Формы внеаудиторной самостоятельной работы

Написание реферата Цель самостоятельной работы: расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления студента. Реферат (от лат. *refere* — докладывать, сообщать) — продукт самостоятельного творческого осмысления и преобразования текста первоисточника с целью получения новых сведений и существенных данных. Виды

рефератов: — реферат-конспект, содержащий фактическую информацию в обобщенном виде, иллюстративный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения; — реферат-резюме, содержащий только основные положения данной темы; — реферат-обзор, составляемый на основе нескольких источников, в котором сопоставляются различные точки зрения по данному вопросу; — реферат-доклад, содержащий объективную оценку проблемы; — реферат — фрагмент первоисточника, составляемый в тех случаях, когда в документе-первоисточнике можно выделить часть, раздел или фрагмент, отражающие информационную сущность документа или соответствующие задаче реферирования; — обзорный реферат, составляемый на некоторое множество документов-первоисточников и являющийся сводной характеристикой определенного содержания документов. Выполнение задания: 1) выбрать тему, если она не определена преподавателем; 2) определить источники, с которыми придется работать; 3) изучить, систематизировать и обработать выбранный материал из источников; 4) составить план; 5) написать реферат: — обосновать актуальность выбранной темы; — указать исходные данные реферируемого текста (название, где опубликован, в каком году), сведения об авторе (Ф. И. О., специальность, ученая степень, ученое звание); — сформулировать проблематику выбранной темы; — привести основные тезисы реферируемого текста и их аргументацию; — сделать общий вывод по проблеме, заявленной в реферате. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

Написание эссе Цель самостоятельной работы: развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Эссе — «жанр философской, литературно-критической, историко-биографической, публицистической прозы, сочетающий подчеркнuto индивидуальную позицию автора с непринужденным, часто парадоксальным изложением, ориентированным на разговорную речь». Признаки эссе: Небольшой объем — от трех до семи страниц компьютерного текста; допускается эссе до десяти страниц машинописного текста. Конкретная тема и подчеркнuto субъективная ее трактовка. Свободная композиция — важная особенность эссе. Непринужденность повествования. Использование парадоксов. Внутреннее смысловое единство. Ориентация на разговорную речь. Выполнение задания: 1) написать вступление (2–3 предложения, которые служат для последующей формулировки проблемы). 2) сформулировать проблему, которая должна быть важна не только для автора, но и для других; 3) дать комментарии к проблеме; 4) сформулировать авторское мнение и привести аргументацию; 5) написать заключение (вывод, обобщение сказанного). Планируемые результаты самостоятельной работы: способность логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

Подготовка доклада Цель самостоятельной работы: расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления студента. Доклад — публичное сообщение или документ, которые содержат информацию и отражают суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Виды докладов: 1. Устный доклад — читается по итогам проделанной работы и является эффективным средством разъяснения ее результатов. 2. Письменный доклад: — краткий (до 20 страниц) — резюмирует наиболее важную информацию, полученную в ходе исследования; — подробный (до 60 страниц) — включает не только текстовую структуру с заголовками, но и диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, приложения, сноски, ссылки, гиперссылки. Выполнение задания: 1) четко сформулировать тему (например, письменного доклад); 2) изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации: — первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.); — вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы,

предметные указатели и т. д.); — третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.); 20 3) написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее; 4) написать доклад, соблюдая следующие требования: к структуре доклада — она должна включать: краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы; к содержанию доклада — общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения; 5) оформить работу в соответствии с требованиями. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Составление глоссария Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочесть работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

Разработка проекта (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

Выполнение кейс-задания Цель самостоятельной работы: формирование умения анализировать в короткие сроки большой объем неупорядоченной информации, принятие решений в условиях недостаточной информации. Кейс-задание (англ. case — случай,

ситуация) — метод обучения, основанный на разборе практических проблемных ситуаций — кейсов, связанных с конкретным событием или последовательностью событий. Виды кейсов: иллюстративные, аналитические, связанные с принятием решений. Выполнение задания: 1) подготовить основной текст с вопросами для обсуждения: — титульный лист с кратким запоминающимся названием кейса; — введение, где упоминается герой (герои) кейса, рассказывается об истории вопроса, указывается время начала действия; — основная часть, где содержится главный массив информации, внутренняя интрига, проблема; — заключение (в нем решение проблемы, рассматриваемой в кейсе, иногда может быть не завершено); 2) подобрать приложения с подборкой различной информации, передающей общий контекст кейса (документы, публикации, фото, видео и др.); 3) предложить возможное решение проблемы. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных исследовательских задач; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность решать нестандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий.

Составление тематического портфолио работ Цель самостоятельной работы: развитие способности к систематизации и анализу информации по выбранной теме, работе с эмпирическими данными, со способами и технологиями решения проблем. Тематическое портфолио работ — материалы, отражающие цели, процесс и результат решения какой-либо конкретной проблемы в рамках той или иной темы курса (модуля). Портфолио работ состоит из нескольких разделов (согласуются с преподавателем). Структура тематического портфолио работ: — сопроводительный текст автора портфолио с описанием цели, предназначения и краткого описания документа; — содержание или оглавление; органайзер (схемы, рисунки, таблицы, графики, диаграммы, гистограммы); лист наблюдений за процессами, которые произошли за время работы; письменные работы; видеофрагменты, компьютерные программы; рефлексивный журнал (личные соображения и вопросы студента, которые позволяют обнаружить связь между полученными и получаемыми знаниями). Выполнение задания: 1) обосновать выбор темы портфолио и дать название своей работе; 2) выбрать рубрики и дать им названия; 3) найти соответствующий материал и систематизировать его, представив в виде конспекта, схемы, кластера, интеллект-карты, таблицы; 4) составить словарь терминов и понятий на основе справочной литературы; 5) подобрать необходимые источники информации (в том числе интернет-ресурсы) по теме и написать тезисы; 6) подобрать статистический материал, представив его в графическом виде; сделать выводы; 7) подобрать иллюстративный материал (рисунки, фото, видео); 8) составить план исследования; 9) провести исследование, обработать результаты; 10) проверить наличие ссылок на источники информации. Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность использовать современные способы и технологии решения проблем.

Информационный поиск Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический —

поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания: 1) определение области знаний; 2) выбор типа и источников данных; 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели; 4) отбор наиболее полезной информации; 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.); 6) выбор алгоритма поиска закономерностей; 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации; 8) творческая интерпретация полученных результатов. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

Использование инфографики Цель самостоятельной работы: усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы с помощью инфографики. Инфографика — «область коммуникативного дизайна, в основе которой лежит графическое представление информации, связей, числовых данных и знаний» (В. В. Лаптев). Вариант задания: представить информацию по заданной теме с помощью зрительных форм — знаков, графического дизайна, рисунков, иллюстраций. Выполнение задания: 1) выбор темы; 2) сбор информации (документальной и визуальной); 3) систематизация собранной информации; 4) создание плана презентации: — классификация информации по типу; — выбор тематики действия (инструктивная, исследовательская, имитационная); — выбор коммуникативной тактики (дискуссии и дебаты для точной передачи идеи); — выбор творческой тактики (создание новых форм и подходов к изучению и представлению информации); — систематизация информации по какому-либо принципу (по алфавиту, по времени, по категориям, по иерархии); 5) создание эскиза (для печатной инфографики) и раскадровка (для интернет-инфографики); 6) планирование и работа над графикой (создание основного и второстепенных объектов). Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы. 30

Разработка мультимедийной презентации Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий. Выполнение задания: 1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал. 2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титульный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и

пр.). 3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации. Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач. **Построение сводной (обобщающей) таблицы** Цель самостоятельной работы: усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы с помощью построения таблицы. Сводная (обобщающая) таблица — концентрированное представление отношений между изучаемыми феноменами, выраженными в форме переменных. Варианты задания: — представить функциональные отношения между элементами какой-либо системы, выраженными в тексте в форме понятий или категорий; — представить междисциплинарные связи изучаемой темы (дисциплины). Правила составления таблицы: 1) таблица должна быть выразительной и компактной, лучше делать несколько небольших по объему, но наглядных таблиц, отвечающих задаче исследования; 2) название таблицы, заглавия граф и строк следует формулировать точно и лаконично; 3) в таблице обязательно должны быть указаны изучаемый объект и единицы измерения; 4) при отсутствии каких-либо данных в таблице ставят многоточие либо пишут «Нет сведений», если какое-либо явление не имело места, то ставят тире; 5) значения одних и тех же показателей приводятся в таблице с одинаковой степенью точности; 6) таблица должна иметь итоги по группам, подгруппам и в целом; 7) если суммирование данных невозможно, то в этой графе ставят знак умножения; 8) в больших таблицах после каждых пяти строк делается промежуток для удобства чтения и анализа. Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». [Электронный ресурс] (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1390-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

2. ГОСТ ISO 9000-2011. «Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» [Электронный ресурс] (введен в действие

Приказом Росстандарта от 22.12.2011 N 1574-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования» [Электронный ресурс] (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст, вместе с «Разъяснением новой структуры, терминологии и понятий», «Другими международными стандартами в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанными ИСО/ТК 176») - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

4. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» [Электронный ресурс] (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2010 N 501-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

5. ГОСТ Р ИСО 10014- 2008 «Менеджмент организации. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 10014-2008» [Электронный ресурс] (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 N 472-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

6. ГОСТ Р ИСО 10012-2008 «Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию». [Электронный ресурс] (утв. Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 N 646-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

7. ГОСТ Р 51303-2013. «Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения» [Электронный ресурс] (утв. Приказом Росстандарта от 28.08.2013 N 582-ст. ред. от 29.03.2016) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

8. ГОСТ Р ИСО 10019-2007. «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг» [Электронный ресурс]. (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 29.06.2007 N 159-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

9. ГОСТ Р ИСО 19011-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента». [Электронный ресурс] (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 19.07.2012 N 196-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

10. ГОСТ Р ИСО 10006-2005. «Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании». [Электронный ресурс]. (утв. Приказом Ростехрегулирования от 06.09.2005 N 221-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

11. ГОСТ Р ИСО 10005-2007. «Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества». [Электронный ресурс] (утв. Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 567-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

12. ГОСТ Р ИСО 10003-2009. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации». [Электронный ресурс] (утв. Приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 N 167-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

13. ГОСТ Р ИСО 10002-2007. «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях». [Электронный ресурс] (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 31.10.2007 N 283-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

14. ГОСТ Р ИСО 10001-2009. «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций». [Электронный ресурс] (утв. Приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 N 166-ст) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

15. Кобяк М. В. Управление качеством в гостинице [Текст]: учеб. пособие для студ. вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. М.: Магистр: Инфра-М. 2012. 510 с. ISBN 978-5-9776-0049-1. **20 экз.**

16. Сальникова Л. С. Репутационный менеджмент: современные подходы и технологии [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров, / Л. С. Сальникова. ЭВК. М.: Юрайт. 2013. (Бакалавр. Углубленный курс). Режим доступа: ЭЧЗ «Библиотех». Неогранич. доступ. ISBN 978-5-9916-2127-4.

17. Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров, учеб. для студ. вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - 2-е изд., перераб. и доп. - ЭВК. - М.: «Юрайт : ИД Юрайт», 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ «Библиотех». - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9916-1954-7.

18. Фальковская Т. Ю. Управление качеством: концепции, методы, технологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. Ю. Фальковская. - ЭВК. - Иркутск: Изд-во «Оттиск», 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-905847-72-1.

19. ЧАЛДАЕВА Л. А. ЭКОНОМИКА ОРГАНИЗАЦИИ. [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС] : УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ / ЧАЛДАЕВА Л.А. - ОТВ. РЕД., ШАРКОВА А.В. - ОТВ. РЕД. - М. : ИЗДАТЕЛЬСТВО «ЮРАЙТ», 2016. - 339 С. - (БАКАЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС). - РЕЖИМ ДОСТУПА: «ЭБС ЮРАЙТ». - НЕОГРАНИЧ. ДОСТУП. - ISBN 978-5-9916-6030-3.

б) дополнительная литература

20. Гаврилова И. В. Разработка приложений [Электронный ресурс] : учеб. пособие / И. В. Гаврилова. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2012. - 243 с. - Режим доступа: ЭБС "РУКОНТ". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-9765-1482-9

21. Губарев А. В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества. [Электронный ресурс] / А. В. Губарев - М.: «Изд-во «Горячая линия-Телеком», 2013. - 132 с. - Режим доступа: ЭБС «Лань». - Неогранич. Доступ.

22. Козырев В. А., Лисенков А. Н., Панкин С. В. Развитие систем менеджмента качества. [Электронный ресурс]. / А. В. Козырев, А. Н. Лисенков, С. В. Панкин. - М.: Изд-во «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2014. - 214 с. - Режим доступа: ЭБС «Лань». - Неогранич. Доступ.

23. Минько Э. В. Менеджмент качества. [Текст]: учеб. пособие/ Э. В. Минько. - Спб. «Питер». 2013. - 272 с. ISBN 978-5-496-00040-6. **6 экз.**

в) периодическая литература

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

2. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>

3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

– ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 92 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г.

– ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

– ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г..

– ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 90 от 12.11.2018 г. Акт № 54 от 14.11.2018 г.

– Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 70 от 04.10.2018 г.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Ноутбук (AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет, с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot-3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию</p>	<p>OS Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>

	<p>предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	
<p>Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177</p>

6.2. Программное обеспечение:

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1.	<p>1С:Предприятие, 8.0(учебный комплект):</p> <p>1С:Бухгалтерия, 8.2</p> <p>1С:Зарплата и управление персоналом</p> <p>1С:Управление торговлей</p> <p>1С:Управление производственным предприятием</p> <p>1С: Отель, 8</p> <p>1С:Оценка персонала, 8</p>	30	Пер №8972331	2015	бессрочно
2.	AdobeAcrobat XI Лицензия АЕ	12	11447921	19.06.2013	бессрочно

	для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms		Государственный контракт № 03-019-13		
3.	BusinessStudio 4.0	50	Лицензия № 7464	2015	бессрочно
4.	Directum 5.1	30	Лицензия № 26057	2016	1год
5.	Java 8	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.oracle.com/legal/terms.html	Условия правообладателя	бессрочно
6.	Joomla 3.6	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://docs.joomla.org/JEDL	Условия правообладателя	бессрочно
7.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
8.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	10	Номер Лицензии Microsoft 42095516	27.04.2007	бессрочно
9.	Microsoft SQL Server 2012	1	Номер Лицензии Microsoft 65343111		бессрочно
10.	Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise	1	Номер Лицензии Microsoft 49413875		бессрочно
11.	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
12.	Microsoft®WinSL 8.1 Russian Academic OLP 1License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	бессрочно
13.	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html	Условия правообладателя	бессрочно
14.	Perl 5.24.0	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: http://dev.perl.org/licenses/	Условия правообладателя	бессрочно
15.	Postgresql 9.6.1	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.postgresql.org/about/licence/	Условия правообладателя	бессрочно
16.	Protege	100	Условия использования по ссылке: http://protege.stanford.edu/support.php	Условия правообладателя	бессрочно
17.	Python 3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://docs.python.org/3/license.html	Условия правообладателя	бессрочно
18.	UbuntuLinux 16.04.1	Условия	Условия	Условия	бессрочно

		правообладателя	использования по ссылке: https://www.ubuntu.com/legal/terms-and-policies/terms	правообладателя	
19.	VirtualBox 5.1	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.virtualbox.org/wiki/VirtualBox_PUEL	Условия правообладателя	бессрочно
20.	Евфрат-Документооборот, версия 15	20	многопользовательская лицензия № 0221209	2015	бессрочно

6.3. Технические и электронные средства:

Методической концепцией преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарско-зачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Системы управления качеством	Деловая игра	УО	1
Итого часов				1

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

Оценочные средства для входного контроля (могут быть в виде тестов с закрытыми или открытыми вопросами).

Текущий контроль Компетенции, компоненты которых контролируются ОПК-3

Баллы выставляются соответственно весу задания, например, если за задание предусмотрено 7 баллов – оценка 5, по коэффициенту высчитывается количество баллов, соответствующее оценкам 4,3,2.

1. С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или **фронтальный устный опрос** по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе); – полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.); – сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала); – логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); – рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели); – своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе); – использование дополнительного материала (обязательное условие); – рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» (например, 18 - 20 баллов) - ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» (например, 15 - 17 баллов) - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» (например, 14 - 10 баллов) - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» (например, 1 - 9 баллов) - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке

определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2 Оценивание результатов тестирования студентов В завершении изучения каждой темы дисциплины проводится тестирование (на компьютере, на бланке). Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл; правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание; правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале: Оценка (стандартная) Баллы %
правильных ответов отлично 20 76-100 хорошо 15 51-75 удовлетворительно 10 25-50
неудовлетворительно 5 менее 25

3 Оценивание результатов заданий . Критерии: Максимально (например 5) максимальное количество баллов, правильность (ошибочность) решения, полные верные ответы, в логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено, получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц

«4» - Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса

«3» Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа

«2» В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат.

0 Ответы неверные или отсутствуют

3. Оценивание реферата Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки: Оценка «отлично» (например, 10 баллов) - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» (например, 9 - 5 баллов) - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» (например, 4 - 1 баллов) - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценочные средства текущего контроля

Курс «Стандартизация и управление качеством» предполагает проведение лекционных и практических занятий и содержит разные формы аудиторной и самостоятельной работы студентов. Качество усвоения материала контролируется с помощью устного опроса, фронтального или индивидуального, письменных

самостоятельных (в том числе и домашних) работ небольшого объема, а также двух контрольных работ. Образцы самостоятельных и контрольных работ приводятся ниже

Демонстрационный вариант теста №1

1. Экономические проблемы управления качеством.
А. цена. Б. кадры. В. материальная база
2. Влияние качества продукции на прибыль предприятия.
А. прямое. Б. косвенное
3. Метод калькуляции затрат на качество.
А. диаграмма Паретто. Б. диаграмма Исикава
4. Метод определения потерь вследствие низкого качества.
А. матрица. Б. таблица.
5. Экономическая эффективность улучшения качества.
А. высокая. Б. средняя. В. низкая.
6. Применение коэффициентов сортности при планировании качества.
А. эффективное. Б. средняя эффективность. В. низкая эффективность.

Вопросы для собеседования №1

1. Маркировка: понятие, влияние на качество.
2. Транспортировка и хранение: понятие, влияние на качество.
3. Нормативно-правовое обеспечение качества продукции.
4. Ответственность изготовителей в обеспечении качества.
5. Формы и виды ответственности изготовителей.
6. Механизм обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении качества.

Вопросы для собеседования №2

1. Методы контроля качества.
2. Диаграмма Парето: сущность, особенности применения ее на этапе обращения товаров.
3. Диаграмма Исикавы: сущность, особенности применения ее на этапе обращения товаров.
4. Контрольные карты: история создания, сущность, особенности применения на этапе обращения товаров.
5. Диаграмма разброса, диаграмма расслоения.
6. Методы административного управления «Семь новых инструментов контроля качества»
7. Разработка систем управления качеством.
8. Управление качеством и ИСО 9000.
9. История возникновения системы стандартов ИСО 9000
10. Структура стандартов ИСО 9000.
11. Сравнение стандартов ИСО 9000 редакций 1996 и 2011 гг.
12. Аудит в системе управления качеством.

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов и заданий к экзамену

1. Качество как экономическая категория и объект управления.
2. Качество – объект управления.
3. Эволюция взглядов на качество.
4. Пирамида качества.
5. Факторы, обеспечивающие качество продукции.
6. Процесс проектирования и конструирования: понятие, влияние на качество.

7. Сырье и комплектующие: понятие, влияние на качество.
8. Технологическая обработка: понятие, влияние на качество.
9. Упаковка: понятие, классификация и характеристика влияния на качество.
10. Всеобщий менеджмент качества – путь к его совершенствованию.
11. Внутренний аудит систем качества: сущность и необходимость.
12. Функции управления качеством.
13. Политика в области качества – стратегия развития предприятия.
14. Требования, предъявляемые к Политике в области качества.
15. Процесс формирования политики в области качества.
16. Анализ традиционных направлений развития предприятия в области качества.
17. Контроль качества – важная функция его управления.
18. Способы представления продукции на контроль и методы сбора выборочной совокупности.
19. Общая характеристика статистических методов контроля.

Разработчики:



(подпись)

д.и.н., доцент
кафедры СиСТ

(занимаемая должность)

Кушнарева М. Д.

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки.

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий

Протокол № 11 от «05» июня 2019 г.

Зав. кафедрой



Антонова Н.А.

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.