



**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 бизнес-коммуникаций и
информатики

В.К. Карнаухова

«16» марта 2022 г

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.О.18 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 и технологии продвижения
в сфере персональных услуг и
гостинично-ресторанного сервиса**

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 бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий:

Протокол № 7 от «16» марта 2022 г.

Протокол № 8 от «09» марта 2022 г.

Председатель

В.К. Карнаухова

зав. кафедры

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	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	4
4.3 Содержание учебного материала	7
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	8
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов	8
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	9
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	13
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	13
а) основная литература	13
б) дополнительная литература	13
в) периодическая литература	14
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы	14
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование	14
6.2. Программное обеспечение	16
6.3. Технические и электронные средства	16
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	16
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	17
8.1. Оценочные средства текущего контроля	17
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации	20

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цели: Данная рабочая программа учебной дисциплины реализуется на основе требований компетентностно-ориентированного учебного плана и направлена на приобретение и формирование у обучающихся комплекса теоретических знаний и практических навыков в области менеджмента качества, сертификации и контроля качества услуг и работ, его методам оценки и измерения, а также обеспечения качества как фактора конкурентоспособности организаций сферы персональных услуг.

Задачи:

- познакомить с основным понятийным аппаратом менеджмента качества;
- проследить процесс формирования подходов к менеджменту качества и изучить современное представление СМК в организациях;
- создать представление о национальных и международных требованиях к стандартизации и сертификации систем управления качеством;
- изучить методы обеспечения, контроля, оценки и измерения качества, сформировать умения и навыки их практического использования.

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 формирования и закрепления знаний и умений в сфере сервиса и отработки практических навыков в области управления качеством.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- нет.

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

- Преддипломная практика;
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

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, в том числе 9 часов на контроль, из них 9 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, 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					
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации			
1	Теоретические основы управления качеством	7	1	1	0	18		
2	Эволюция подходов к менеджменту качества	7	1	1	0	15		
3	Управление качеством на основе стандартов ИСО	7	1	2	0	20		
4	Методологические основы управления качеством	7	1	2	0	24		
5	Документация систем качества	7	1	2	0	15		
6	Самооценка систем качества	7	1	2	0	26		
7	Сертификация продукции, услуг и систем качества	7	1	1	0	15		
8	Экономические критерии оценки эффективности системы управления качеством	7	1	1	0	18		
Итого за 7 семестр			8	12	0	151	Экз (9)	
Итого часов			8	12	0	151		

4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Се- местр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно- методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Зат- раты вре- мени (час.)		
7	Теоретические основы управления качеством	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение семестра	18	Тест, УО, Пр	Forlabs
7	Эволюция подходов к менеджменту качества	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение семестра	15	Тест, УО	Forlabs
7	Управление качеством на основе стандартов ИСО	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы, подготовка доклада</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение семестра	20	КЛ, Тест, УО, Д	Forlabs

7	Методологические основы управления качеством	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение семестра	24	Тест, УО, Д, Пр	Forlabs
7	Документация систем качества	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение семестра	15	Тест, УО	Forlabs
7	Самооценка систем качества	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц, использование аудио- и видео-записей, компьютерной техники и интернета</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария, оформление отчетов, ответы на контрольные вопросы</p> <p>Для формирования умений: решение задач, подготовка проекта или творческой работы</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение семестра	26	Тест, УО, Пр, ЛР	Forlabs

7	Сертификация продукции, услуг и систем качества	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение семестра	15	КЛ, Тест, УО	Forlabs
7	Экономические критерии оценки эффективности системы управления качеством	<p>Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста, составление схем и таблиц</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций, составление таблиц для систематизации учебного материала, составление глоссария, ответы на контрольные вопросы</p> <p>Для формирования умений: решение задач</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	в течение семестра	18	Тест, УО, РЗ	Forlabs
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				151		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				0		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				151		

4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	5
Наименование основных разделов (модулей)	<p>Теоретические основы управления качеством</p> <p>Эволюция подходов к менеджменту качества</p> <p>Управление качеством на основе стандартов ИСО</p> <p>Методологические основы управления качеством</p> <p>Документация систем качества</p> <p>Самооценка систем качества</p> <p>Сертификация продукции, услуг и систем качества</p> <p>Экономические критерии оценки эффективности системы управления качеством</p>

Формы текущего контроля	Тест, устный опрос, практическое задание, конспект лекций, доклад/презентация, лабораторная работа, решение задач
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

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	Теоретические основы управления качеством. Петля качества.	1	Тест, УО, Пр	ОПК-3.1, ОПК-3.2
2	2	Эволюция подходов к менеджменту качества	1	Тест, УО	ОПК-3.1, ОПК-3.2
3	3	Управление качеством на основе стандартов ИСО. Принципы менеджмента качества.	2	КЛ, Тест, УО, Д	ОПК-3.1, ОПК-3.2
4	4	Методологические основы управления качеством. Инструменты управления качеством.	2	Тест, УО, Д, Пр	ОПК-3.1, ОПК-3.2
5	5	Документация систем качества	2	Тест, УО	ОПК-3.1, ОПК-3.2
6	6	Самооценка систем качества. Аудит.	2	КЛ, Тест, УО, Пр, ЛР	ОПК-3.1, ОПК-3.2
7	7	Сертификация продукции, услуг и систем качества	1	КЛ, Тест, УО	ОПК-3.1, ОПК-3.2
8	8	Экономические критерии оценки эффективности системы управления качеством	1	Тест, УО, РЗ	ОПК-3.1, ОПК-3.2

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

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Теоретические основы управления качеством	Изучение темы по учебному пособию. Практическая работа "Петля качества. Разработка жизненного цикла продукции".	ОПК-3	ОПК-3.1, ОПК-3.2

2	Эволюция подходов к менеджменту качества	Изучение темы по учебному пособию. Составление таблицы "Эволюция подходов к менеджменту качества".	ОПК-3	ОПК-3.1, ОПК-3.2
3	Управление качеством на основе стандартов ИСО	Изучение стандартов ИСО 9000, 9001. Составление конспекта "Принципы менеджмента качества". Подготовка презентации-доклада "Система менеджмента качества в организации" на конкретном примере современного предприятия.	ОПК-3	ОПК-3.1, ОПК-3.2
4	Методологические основы управления качеством	Изучение темы по учебному пособию. Практическая работа "Построение диаграммы Парето". Практическая работа "Построение диаграммы Исикавы". Презентация-доклад "Инструменты управления качеством".	ОПК-3	ОПК-3.1, ОПК-3.2
5	Документация систем качества	Изучение темы по учебному пособию и стандартам серии ИСО 9001. Подготовка к устному опросу.	ОПК-3	ОПК-3.1, ОПК-3.2
6	Самооценка систем качества	Изучение темы по учебному пособию. и стандартам ИСО 19011. Составление конспекта "Этапы проведения аудита". Выполнение практической работы. Лабораторная работа "Аудит СМК. Выявление несоответствий. Корректирующие мероприятия"	ОПК-3	ОПК-3.1, ОПК-3.2
7	Сертификация продукции, услуг и систем качества	Изучение темы по учебному пособию. Подготовка конспекта.	ОПК-3	ОПК-3.1, ОПК-3.2
8	Экономические критерии оценки эффективности системы управления качеством	Изучение темы по учебному пособию. Решение задач: показатели качества; оценка уровня качества.	ОПК-3	ОПК-3.1, ОПК-3.2

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 полученных 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 контрольной работе. Контрольная работа назначается после изуче-

ния 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 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

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 прочитать 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 зна-

ние 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.

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.

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.

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. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422>

2. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 475 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-6222-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468296>

3. Сергеев, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация в 2 ч. Часть 2. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03645-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490837>

б) дополнительная литература

1. Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учебное пособие для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6.
— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:
<https://urait.ru/bcode/493357>

в) периодическая литература

Нет.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Консультант Плюс надежная правовая поддержка [Электронный ресурс] : сайт. – URL : <https://www.consultant.ru>.

2. Гарант – информационно-правовое обеспечение [Электронный ресурс] : сайт. – URL : – <http://ivo.garant.ru>

3. Кодекс - электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации [Электронный ресурс] : сайт. – URL : – <https://docs.cntd.ru/>

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

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

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

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № бК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

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:</p> <p>Ноутбук (Aser Aspire v3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) 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 предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMD Athlon-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>ОС 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. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</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	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.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014 Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcDmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcDmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя	Условия правообладателя
2	Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	Условия правообладателя

6.3. Технические и электронные средства

Методической системой 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 учения.
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-семинарскозачетная 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				
2				
3				
4				
5				
6				

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются

1	Тест	<p>Теоретические основы управления качеством</p> <p>Эволюция подходов к менеджменту качества</p> <p>Управление качеством на основе стандартов ИСО</p> <p>Методологические основы управления качеством</p> <p>Документация систем качества</p> <p>Самооценка систем качества</p> <p>Сертификация продукции, услуг и систем качества</p> <p>Экономические критерии оценки эффективности системы управления качеством</p>	ОПК-3.1, ОПК-3.2
2	Устный опрос	<p>Теоретические основы управления качеством</p> <p>Эволюция подходов к менеджменту качества</p> <p>Управление качеством на основе стандартов ИСО</p> <p>Методологические основы управления качеством</p> <p>Документация систем качества</p> <p>Самооценка систем качества</p> <p>Сертификация продукции, услуг и систем качества</p> <p>Экономические критерии оценки эффективности системы управления качеством</p>	ОПК-3.1, ОПК-3.2
3	Практическое задание	<p>Теоретические основы управления качеством</p> <p>Методологические основы управления качеством</p> <p>Самооценка систем качества</p>	ОПК-3.1, ОПК-3.2
4	Конспект лекций	<p>Управление качеством на основе стандартов ИСО</p> <p>Самооценка систем качества</p> <p>Сертификация продукции, услуг и систем качества</p>	ОПК-3.1, ОПК-3.2
5	Доклад/презентация	<p>Управление качеством на основе стандартов ИСО</p> <p>Методологические основы управления качеством</p>	ОПК-3.1, ОПК-3.2
6	Лабораторная работа	Самооценка систем качества	ОПК-3.1, ОПК-3.2

7	Решение задач	Экономические критерии оценки эффективности системы управления качеством	ОПК-3.1, ОПК-3.2
---	---------------	--------------------------------------------------------------------------	------------------

Примеры оценочных средств для текущего контроля

1. Расположите этапы петли качества в правильной хронологической последовательности:

1. маркетинговые исследования;
2. проектирование продукта;
3. планирование и разработка процесса;
4. закупка;
5. производство или обслуживание;
6. проверка (контроль);
7. упаковка и хранение;
8. продажа и распределение;
9. монтаж и наладка;
10. техническая поддержка и обслуживание;
11. эксплуатация по назначению;
12. послепродажная деятельность;
13. утилизация и(или) переработка.

2. Какой из основных документов системы менеджмента качества находится на 1 (вышем) уровне пирамиды документации СМК?



Документация СМК

- Руководство по качеству
- Документированные процедуры на процессы

- + Политика и цели в области качества
- Записи по качеству
 - Формы

3. Статистические методы контроля и управления качеством и контрольные карты впервые используются на

- первом этапе (первой "звезде качества") эволюции МК
- + втором этапе (второй "звезде качества") эволюции МК
- третьем этапе (третьей "звезде качества") эволюции МК
- четвертом этапе (четвертой "звезде качества") эволюции МК
- пятом этапе (пятой "звезде качества") эволюции МК

4. Какие действия относятся к основному этапу формирования СМК (системы менеджмента качества) организации?

- + Формирование политики и целей в области качества
- Внутреннее признание СМК
- Решение руководства о разработке СМК
- + Проектирование СМК
- + Документирование СМК
- Обучение персонала
- Внешнее признание СМК
- + Внедрение СМК
- Улучшение СМК

5. - это систематический, независимый и документируемый процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

(Аудит)

6. Один из видов экономического эффекта от изменения качества, связанный в первую очередь с предложением рынку новых товаров высокого качества. Это приводит к повышению доли предприятия на рынке, улучшению его имиджа, победам над конкурентами, дополнительному обороту прибыли и т.д.

- + Повышение полезности объекта
- Предотвращенный убыток
- Упущенная выгода
- Предотвращенный ущерб

8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень примеров оценочных средств.

Вопросы:

- 1.
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.
Оценка эффективности и качества управления.
Особенности системного и процессного подхода к управлению качеством.
Диверсификация менеджмента качества и жизненный цикл продукции.
Интернет-технологии в менеджменте качества.
Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
- Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
Российская премия в области качества.
Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
Особенности управления качеством в Японии.
Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
Управление качеством окружающей среды.
Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
Гражданско-правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
Особенности опыта США в области управления качеством.
Управление качеством в странах Западной Европы.
Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
История стандартизации в России.
Экологическая сертификация.
История создания и развития международных стандартов ИСО 9000.
Современная версия стандарта системы качества ИСО 9000.
Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
- Значение интеграции и дезинтеграции для задач повышения качества управления.

Примеры заданий:

Практическая работа к теме 1 "Теоретические основы управления качеством"

Образуйте несколько групп по 3–4 человека. Используя модель качества «Петля качества» опишите этапы разработки ЖЦП, разработанного для продукции, производство которого вы собираетесь организовать (например, услуги, бытовая техника, пищевая продукция и т. п.). Описание должно включать название продукции, параметры ее эксплуатации (условия использования, надежность и т. д.), требования к качеству, упаковке, утилизации, предпочтения в отношении дизайна, девиз и название компании, ответственных лиц, обеспечивающих качество продукции на всех стадиях. ЖЦП необходимо разработать по следующим этапам:

- маркетинговые исследования;
- проектирование продукта;
- планирование и разработка процесса;
- закупка;
- производство или обслуживание;
- проверка (контроль);
- упаковка и хранение;
- продажа и распределение;
- монтаж и наладка (если продукция подлежит монтажу);
- техническая поддержка и обслуживание;
- эксплуатация по назначению;
- послепродажная деятельность;
- утилизация и(или) переработка.

Подробно опишите действия, которые необходимо выполнить на каждом этапе ЖЦП применительно к выбранной группе продукции.

Заполните матрицу распределения функций по «петле качества». По вертикальной оси обозначьте этап жизненного цикла в соответствии с разработанной «петлей качества», по горизонтальной — службы и отделы, осуществляющие функции управления в соответствии с циклом Деминга.

Этап ЖЦП / Функции управления	планирование	осуществление	контроль	управление воздействием
Маркетинг				
Проектирование				
Планирование и разработка процесса				
Материально-техническое снабжение				
Производство/обслуживание				
Контроль				
Упаковка и хранение				
Продажа и распределение				
Монтаж и наладка				

Техподдержка и обслуживание				
Эксплуатация				
Послепродажная деятельность				
Утилизация/переработка				

Доклад-презентация к теме 3 "Управление качеством на основе стандартов ИСО" "Система менеджмента качества в компании ... "

Задание выполняется в группах 4-6 человек. Выбрать компанию, реализующую в своей деятельности систему менеджмента качества, примеры - автомобилестроительные корпорации: Toyota, Nissan, AUDI, Ford; транснациональные корпорации: Google, Apple и др.; российские компании: Аэрофлот, РЖД и др. Либо найти другую компанию из интересующей отрасли. Особое внимание в докладе уделить именно системе менеджмента качества и контролю качества производства.

Подготовить презентацию по плану. Дополнением к презентации могут служить видео и аудио. Время доклада - не более 40 минут. Объем работы равномерно распределяется между всеми участниками группы.

План доклада:

1. История возникновения компании.
2. Философия компании.
3. Принципы компании.
4. Концепция бренда. Маркетинг.
5. Корпоративная культура компании:
 - политика управления;
 - миссия;
 - идеология;
 - символика;
 - принципы;
 - стратегия;
 - мотивация персонала;
 - организация труда (оплата труда, трудоустройство, ротация кадров);
 - кружки качества.
6. Выпускаемая продукция.
7. Система управления качеством продукции (этапы).
8. Глобальная сеть (коммуникации и информационные технологии).
9. Управление интеллектуальными ресурсами.

Практическая работа к теме 6 "Самооценка систем качества".

Разбиться на группы по 4 человека. Как аудиторам системы менеджмента качества, вам необходимо оценить предложенную область распространения СМК организации в связи с ее деятельностью. Пункт 1 МС ИСО 9001:2015 определяет область распространения самого стандарта. Не надо путать с областью распространения системы менеджмента качества. Пожалуйста, проанализируйте следующие сценарии (во вложении) и укажите, приемлема ситуация или нет. Если ситуация неприемлема, то укажите причину и предложите альтернат-

ивный вариант области распространения или другое объяснение.

Сценарий №1 Банк «Р и К» предлагает своим клиентам различные услуги, но выбирает для внедрения системы менеджмента качества только для «Банковских услуг по системе *Internet on-line*». Банк применяет все требования МС ИСО 9001:2015 за исключением пункта 8.5.3 (*Ситуация неприемлема*)

Сценарий №4 Корпоративный отдел закупок компании-учредителя предприятия «ДЭФ Ботлинг Кампани» ведет все переговоры о закупках сырья и упаковки для получения более выгодных цен. Учитывая, что закупка подпадает под раздел 8, предприятие «ДЭФ Ботлинг Кампани» исключило пункт 8.4 из их системы менеджмента качества. (*Ситуация неприемлема*)

Разработчики:



(подпись)

доцент
(занимаемая должность)

Н.А. Антонова
(инициалы, фамилия)

(подпись)

преподаватель
(занимаемая должность)

Е.В. Ярыгина
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий
Протокол № 8 от «09» марта 2022 г.

зав. кафедры



Н.А. Антонова

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