МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»
Кафедра культурологии и управления социальными процессами

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института социальных наук,
профессор _____ В.А. Решетников
«16» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.18 Управление качеством

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

Профиль подготовки: **«Менеджмент»**

Квалификация выпускника – **бакалавр**

Форма обучения: **очная** (при необходимости программа может реализовываться с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в полном объеме или частично)

Согласовано с УМК Института социальных наук, протокол №9 от «16» июня 2021г.
Председатель УМК, профессор
_____ Т.И. Грабельных

Рекомендовано кафедрой культурологии и управления социальными процессами, протокол №10 от «26» мая 2021 г.
Зав. кафедрой _____ Н.В. Деренко

Иркутск 2021 г.

Содержание

1. Цели и задачи дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание дисциплины	5
5.1. Содержание разделов и тем дисциплины	5
5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	5
5.3 Разделы и темы дисциплин и виды занятий	6
6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	
6.1. План самостоятельной работы студентов	7
6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	8
7. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (при наличии)	10 10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
а) перечень литературы;	11
б) собственные разработки автора;	12
в) программное обеспечение;	12
г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	12
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	14
10. Образовательные технологии	15
11. Оценочные средства (ОС)	16

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – сформировать у студентов представление о способах оптимизации деятельности организации на основе применения современных методов и систем менеджмента качества.

Задачи дисциплины:

- освоение основных моделей и методов управления организацией на основе систем менеджмента качества;
- освоение методологических основ выбора и применения методов повышения эффективности деятельности путем применения систем менеджмента качества;
- освоение способов внедрения систем качества и обеспечения систематического контроля различных процессов;
- освоение методики оценки качества процессов;
- освоение методики интерпретации статистических данных, перевода качественные данные в количественные;
- ознакомление с основными системами стандартизации и сертификации;
- ознакомление с методикой проведения сертификации

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.18 Управление качеством входит в обязательную часть первого блока дисциплин образовательной программы прикладного бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент**,** профиль **«**Менеджмент» и преподается в 7-м семестре.

Входные знания, умения и компетенции студента, необходимые для ее изучения: обладать базовыми навыками публичного выступления на общие темы; владеть базовыми навыками применения современных программных средств обработки и редактирования информации. Предыдущие дисциплины: «Менеджмент», «Управление человеческими ресурсами», «Методы принятия управленческих решений». Дисциплина является предшествующей для дисциплины «Исследование систем управления» и Преддипломной практики (8 семестр).

3. 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 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент».

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-1 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	ИДК опк $_{1.2}$ Умеет ставить и решать профессиональные задачи в сфере управления качеством на основе знаний организационной и управленческой теории	Знать: теории управления качеством; методический инструментарий реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ; Уметь: использовать основы зна-

		ний в решении профессиональных задач по управлению качеством продукции и услуг; Владеть: способностью использовать основы знаний управленческой теории в области повышения качества продукции и услуг на уровне подразделений.
Тип задач профессиональной деятельности: Информационно-аналитический		
ПК-1. Осуществляет оперативное планирование, организацию и контроль производства на уровне структурного подразделения организации	ИДК $_{ПК\ 1.3}$ Разрабатывает с учетом требований рыночной конъюнктуры и современных достижений науки и техники мероприятия по модернизации систем управления организацией в целях обеспечения ее эффективности и повышения качества продукции и услуг	Знать: эволюцию менеджмента качества; Международные стандарты ИСО 9000; Уметь: применять методику качества МС ИСО 9001; использовать методы сертификации, стандартизации, квалиметрии и метрологии; Владеть: навыками повышения качества продукции и услуг при модернизации систем управления.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Всего часов / зачетных единиц**	**Семестр**
		7
Аудиторные занятия (всего)	72/2	72
В том числе:		
Лекции	36/1	36
Практические занятия (ПЗ)	36/1	36
Контроль самостоятельной работы	4	4
Самостоятельная работа	29/0,7	29
Консультация	3	3
КО	10	10
Вид промежуточной аттестации, час.	Экзамен 26/0,7	Экзамен 26
Контактная работа (всего)	89/2.5	89
Общая трудоемкость: часы	144	144
зачетные единицы	4	4

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.

Тема 1. Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.

Тема 2. Теории управления качеством.

Тема 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа и Япония, Россия).

Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления качеством.

Тема 5. Модели менеджмента качества. Премии по качеству.

Раздел. 2. Квалиметрия и метрология.

Тема 6. Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические методы в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.

Тема 7. Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. . Международная метрология.

Раздел 3. Стандартизация и сертификация.

Тема 8. Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормативная база.

Тема 9. Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации.

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
1.	Исследование систем управления	1	2	3	5	6	7			

5.3. Разделы и темы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы	Виды занятий в часах					
			Лекц.	Практ. зан.	Семин	Лаб. зан.	СРС	Всего
1.	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 1. Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.	4	4			3	11
2.	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 2. Теории управления качеством.	4	4			3	11
3.	Раздел 1. Эво-	Тема 3. Зарубеж-	4	4			3	11

	люция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	ный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа и Япония, Россия)						
4	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления качеством.	4	4			3	11
5	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 5. Модели менеджмента качества. Премии по качеству.	4	4			3	11
6	Раздел. 2. Квалиметрия и метрология.	Тема 6. Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические методы в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.	4	4			3	11
7	Раздел. 2. Квалиметрия и метрология.	Тема 7. Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. Международная метрология.	4	4			3	11
8	Раздел 3. Стандартизация и сертификация.	Тема 8. Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормативная база.	4	4			4	12
9	Раздел 3. Стандартизация и сертификация.	Тема 9. Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации	4	4			4	12
	Итого		36	36			29	101

6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (часы)	Оценочные средства	Формируемые ИДК компетенций
1.	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 1. Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.	4	Устный опрос, эссе	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$
2.	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 2. Теории управления качеством.	4	Устный опрос, доклад	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$
3.	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа и Япония, Россия)	4	Устный опрос, эссе	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$
4	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления качеством.	4	Устный опрос, эссе	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$
5	Раздел 1. Эволюция понятия качества, эволюция методов контроля и управления качеством.	Тема 5. Модели менеджмента качества Премии по качеству.	4	Устный опрос, доклад	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$
6	Раздел. 2. Квалиметрия и метрология.	Тема 6. Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические методы в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.	4	Устный опрос, эссе	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$
7	Раздел. 2. Квалиметрия и метрология.	Тема 7. Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. Международная метрология.	4	Устный опрос, эссе	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$

8	Раздел 3. Стандартизация и сертификация.	Тема 8. Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормативная база.	4	Устный опрос, доклад	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$
9	Раздел 3. Стандартизация и сертификация.	Тема 9. Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации	4	Устный опрос, эссе	ИДК опк $_{1.2}$ ИДК пк $_{1.3}$
	Итого		36		

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
1	Тема 1. Понятие качества и его историческое становление. Эволюция систем менеджмента качества.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	3
2	Тема 2. Теории управления качеством.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	3
3	Тема 3. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством (США, Европа и Япония, Россия)	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	3
4	Тема 4. Модели менеджмента качества. Международные стандарты ИСО 9000 в системах управления качеством.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	3
5	Тема 5. Модели менеджмента качества Премии по качеству.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	3
6	Тема 6. Квалиметрия. Задачи и методы. Статистические мето-	Работа над учебным материалом, включая выполнение до-	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	3

	ды в управлении качеством. 7 инструментов контроля качества.	машних заданий			
7	Тема 7. Метрология. Задачи, методы, организационно-правовые основы. Международная метрология.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	3
8	Тема 8. Стандартизация. Сущность, содержание, основные принципы. Нормативная база.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	4
9	Тема 9. Сертификация. Сущность, содержание, основные принципы. Системы и схемы сертификации.	Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	Основная [1-3], дополнительная [1-9].	4
	Итого				29

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Согласно новой образовательной парадигме независимо от профиля подготовки и характера работы любой начинающий специалист должен обладать такими общекультурными и профессиональными компетенциями, включающими фундаментальные знания, профессиональные умения и навыки деятельности своего профиля, опыта творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Две последние составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов. Никакие знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность компетенций, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, одна из организационных форм обучения, протекающая вне непосредственного контакта с преподавателем (дома, в лаборатории ТСО) или управляемая преподавателем опосредованно через предназначенные для этой цели учебные материалы.

Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью учеников посредством формулировки темы-проблемы, ее расшифровки через план или схему, указания основных и дополнительных источников, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, сроков консультации и форм контроля. В настоящих методических рекомендациях мы попытались обозначить основные вопросы,

касающиеся организации СРС в вузах как для преподавателей, так и для студентов.

Самостоятельная работа студентов заключается:

- в подготовке к практическим занятиям по конспектам лекций, основным и дополнительным источникам литературы;
- в подготовке эссе;
- в подготовке рефератов;
- в подготовке докладов.

Методические указания по подготовке эссе, рефератов, докладов

Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины , а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развернутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и проч. Цель эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Реферат - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Реферат должен содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины , а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Реферат должен обладать стандартной структурой произведения научно-исследовательского жанра. Реферат должен содержать максимально полный обзор точек зрения и теорий по исследуемой проблеме или тематике; реферат, тем не менее, является самостоятельной авторской работой и должен содержать самостоятельные выводы, сделанные в результате изучения существующих позиций. Цель реферата - развитие навыков работы с научной литературой, анализа в т.ч. компаративного; самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Доклад - самостоятельная работа на тему, предложенную преподавателем. Доклад должен содержать четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием современных концепций, результатов исследований, материалов актуальных научных статей, аналитического инструментария дисциплины , а также содержать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Доклад должен обладать стандартной структурой произведения научно-исследовательского жанра. Доклад должен содержать максимально полный обзор точек зрения и теорий по исследуемой проблеме или тематике; анализ фактического материала. Цель доклада - развитие навыков работы с научной литературой, анализа в т.ч. компаративного; самостоятельного творческого мышления и публичного изложения собственных умозаключений.

7. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы и проекты по данной дисциплине не предусмотрены.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Перечень литературы

Основная литература

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/425062 (дата обращения: 20.07.2021). – Для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Горбашко, *Е. А.* Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477910 (дата обращения: 20.07.2021). – Для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00907-1. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469623 (дата обращения: 20.07.2021). – Для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Текст]: учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К', 2010. - 227 с. (6 экз.).

2. Басовский, Леонид Ефимович. Управление качеством [Текст]: учебник для студ. вузов / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2011. - 252 с. (1 экз.).

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/470280 (дата обращения: 20.07.2021). – Для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Михеева, Екатерина Николаевна. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - М.: Дашков и К', 2009. - 707 с. (2 экз.).

5. 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, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06591-6. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/473454 (дата обращения: 20.07.2021). – Для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология : учебник и практикум для вузов / Е. Ю. Райкова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14247-1. // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477601 (дата обращения: 20.07.2021). – Для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468586 (дата обращения: 20.07.2021). – Для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. Тебекин, А. В. Управление качеством [Текст] : учебник / А. В. Тебекин. - М. : Юрайт, 2011. - 371 с. (1 экз).

б) Собственные разработки автора

9. ФальковскаяТ. Ю. Основы управления качеством современного предприятия [Тест]: учебное пособие / Т. Ю. Фальковская; рец.: В. А. Решетников, Е. В. Апанович; Ир-

кутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2012. - 109 с. ИСН 20 экз.

в) программное обеспечение

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробные сведения приведены на сайте ИГУ https://isu.ru/export/sites/isu/ru/employee/-license/.galleries/docs/absorbed/__2019.pdf).

Персональные компьютеры используемого на практических занятиях и для самостоятельной работы студентов компьютерного класса полностью оснащены необходимым системным и прикладным программным обеспечением:

– ОС Windows-10;

– офисный пакет MS Office 2013, включающий в свой состав MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher;

– браузер Google Chrome.Н

В ИСН ИГУ имеется программное обеспечение:

1. Adobe Acrobat XI Лицензия AE для акад. организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).

2. Microsoft Office Enterprise 2007 Russian Academic OPEN No Level (Номер Лицензии Microsoft 43364238, 17.01.2008, бессрочно).

3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License (Форус Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет №РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц. № 1B08161103 014721370444), продлена до 22.01.2020.

4. Mozilia Firefox 50.0 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox), бессрочно.

5. 7zip 16.04 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: http://7-zip.org/license.txt) бессрочно.

6. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.

7. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).

г*)* базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Перечень электронных ресурсов (ЭБС) по состоянию на 01.01.2021 г.:

ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: http://e.lanbook.com/): ООО «Издательство Лань». Контракт № 100 от 13.11.2020; Срок действия по 13.11.2021. Цена контракта: 349 893 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: https://isu.bibliotech.ru): ООО «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011. Цена контракта: 390 000 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт» (Адрес доступа: http://rucont.ru/): ЦКБ «Бибком». Контракт № 98 от 13.11.2020; Акт № бК-5415 от 14.11.2020. Срок действия по 13.11.2021. Цена контракта: 300 316 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (адрес доступа: http://ibooks.ru): ООО «Айбукс». Гарантийное письмо № б/н ООО «Айбукс». Срок действия с 01.12.2020 по 30.11.2021. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: https://urait.ru): ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 60 от 23.09.2020; Срок действия по 17.10.2021. Акт приема-передачи № 3263 от 18.10.2020. Цена контракта: 701 575 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество единовременных доступов согласно приложения к Контракту. Электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 8.5 тыс. назв.

Электронная библиотека ИД Гребенников (адрес доступа: http://grebennikon.ru): ООО «ИД «Гребенников», контракт № 147 от 23. 11.2020; Акт от 25.12.2020. Срок действия с 01.01.2021 по 31.12.2021. Цена контракта: 94 759 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет. Полные тексты статей из журналов по подписке – 28 назв., альманахов – 49 назв., видеоматериалы – 232 назв.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: http://elibrary.ru/): ООО «НЭБ», Контракт № 148 от 23.12.2020; Акт от 24.12.2020. Срок действия по 31.12.2021. Цена контракта: 719 209 руб. Количество пользователей неограниченное, доступ в локальной сети вуза. Полные тексты статей из журналов по подписке – 55 наим.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

Web of Science (WOS) (Адрес доступа: http://apps.webofknowledge.com): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Централизованная подписка 2020 года. Окончание доступа 31.01.2021. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Реферативная база научных статей из 34 000 отобранных научных журналов с индексом научного цитирования и инструмента для поиска и анализа.

Scopus (Адрес доступа: http://www.scopus.com): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Сублицензионный договор № Scopus / 102 от 09.10.2019. Цена контракта: на безвозмездной основе. Окончание доступа 31.01.2021. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Реферативная база данных, которая индексирует более 21 тыс. наименований научно-технических и медицинских журналов примерно 5 тыс. международных издательств по всем областям наук.

Электронные издания Wiley (адрес доступа: http://onlinelibrary.wiley.com/): Исполнитель: Российский фонд фундаментальных исследований (РФФИ) – оператор национальной и централизованной подписки на научные информационные ресурсы. Централизованная подписка 2020 г. Окончание доступа 31.01.2021. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Полнотекстовая коллекция журналов, включающая 1498 наименований. Содержание базы обеспечивает обширный охват по дисциплинам, включая химию, физику, инженерные науки, сельское хозяйство, ветеринарию, науки о продовольствии, медицину, сестринское дело, стоматологию, науки о жизни, психологию, бизнес, экономику, социальные науки, искусство, гуманитарные науки. Глубина доступа: 2016 – 2020 гг.

ЭКБСОН (адрес доступа: http://www.vlibrary.ru): Соглашение № 84 ЭКБСОН от

15.10.2015 о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Исполнитель: Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов

Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: http://нэб.рф): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.2015 о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): ООО «Информационный Центр ЮНОНА». Договор о сотрудничестве от 15.10.2018. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Научная библиотека Иркутского государственного университета [Офиц. сайт]. URL: http://library.isu.ru/ru (дата обращения: 02.04.2021).

Образовательный портал Иркутского государственного университета [Офиц. сайт]. URL: http://educa.isu.ru (дата обращения: 02.04.2021).

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Офиц. сайт]. URL: http://ecsocman.hse.ru (дата обращения: 02.04.2021).

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис-Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.2012; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.2012. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и практического типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы на 40 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска, переносная доска); оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине: Проектор Epson EB-X72, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200*200см M000008393, ноутбук 15.6» Lenova B590, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Компьютерный класс (учебная аудитория) для организации самостоятельной работы, курсового проектирования на 16 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья, переносная доска); компьютерами (Системный блок Intel Original LGA775 Celeron E3300 (7 шт.), Системный блок Intel Core i3-2120 (10 шт.), Монитор 17»Samsyng 743N silver 5ms (2 шт.), Монитор LG Flatron W1942S

(1 шт.), Монитор LG FLATRON E2242 (10 шт.), Монитор TFT 17 Samsung 710N (4 шт.) с неограниченным доступом к сети Интернет; набором демонстрационного оборудования для презентации учебного материала по дисциплине: мобильный мультимедиа проектор Aser X1160PZ, ноутбук 15.6» Lenova B590, переносной экран, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины, с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебного курса предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Преподавание дисциплины предполагает использование следующих образовательных технологий:

- проведение аудиторных занятий с использованием мультимедийных технологий, аудио- и видеоматериалов;
- проведение лекционных занятий в форме проблемной лекции, лекции- дискуссии;
- использование проблемно-ориентированного подхода посредством проведения самостоятельных работ;
- тестовые технологии;
- применение интерактивных обучающих технологий, таких как групповая дискуссия, работа в малых группах;
- проведение мастер-классов со специалистами по постановке голоса и технике речи с целью формирования и развития речевых навыков студентов;
- выполнение студентами контрольных и самостоятельных работ.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин (определяется требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП). Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов определяется соответствующим рабочим учебным планом в соответствии с требованиями ФГОС.

Дистанционные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы:

- WEB-консультации по подготовке, выполнению и защите курсовых и выпускных работ;
- индивидуальное общение со студентами через электронную почту;
- дистанционные лекции с использованием информационных платформ для проведения вебинаров онлайн ClickMeeting, Zoom;
- использование специализированного образовательного портала ИГУ https://educa.isu.ru/ для организации текущего контроля за успеваемостью и посещаемостью.

Дистанционные технологии при освоении дисциплин применяются с использованием Образовательного портала Иркутского государственного университета (Адрес доступа: http://educa.isu.ru). Текст лекций, задания к практическим занятиям размещаются по

дисциплинам в соответствующих разделах указанного информационного портала ИГУ. Интерактивное общение со студентами осуществляется на информационных платформах ClickMeeting и Zoom. Сроки и план видеоконференции задает преподаватель. Кроме того, преподаватель использует дистанционное чтение лекций и проведение практических занятий в Skype. При необходимости прием экзамена осуществляется в дистанционной форме с использованием информационных платформ. Индивидуальное общение со студентами проходит также через электронную почту преподавателя.

11. Оценочные средства (ОС):

11.1. Оценочные средства для входного контроля

В качестве оценочных средств для входного контроля знаний студентов могут использоваться тесты с открытыми вопросами.

Примерные вопросы теста для входного контроля знаний студентов:

1. Натуральное и товарное производство. Характерные черты рыночной экономики.
2. Кругооборот товаров и денег. Виды рынков.
3. Деньги: сущность, функции и виды.
4. Теории потребительского поведения. Полезность. Количественная теория потребительского поведения.
5. Теории потребительского поведения. Полезность. Порядковая теория потребительского поведения.
6. Спрос и предложение. Закон спроса. Эластичность спроса.
7. Спрос и предложение. Закон предложения. Эластичность предложения.
8. Рыночное равновесие. Рыночная цена. Нарушения равновесия. Равновесие и эффективность производства.
9. Конкуренция: сущность, функции и методы.
10. Монополии: сущность, происхождение и типы.

11.2. Оценочные средства текущего контроля

Предусмотрены следующие формы текущего контроля знаний студентов по дисциплине:

- посещаемость практических занятий;
- учет активности работы студентов на практических занятиях (активная работа, полноценное участие в обсуждениях);
- эссе;
- устный опрос по пройденному материалу;
- реферат;
- доклад.

Примеры тем эссе:

1. Эссе на тему: «ИСО: миссия, цели, задачи, оргструктура».
2. Эссе на тему: «МС ИСО 9001 как фактор повышения конкурентоспособности ».

Критерии оценки эссе:

- самостоятельность выполнения;
- способность аргументировать положения и выводы;
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы;
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора мате-

риала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмыслять факты, структура и логика изложения).

Примеры тем рефератов\докладов:

1. Реферат на тему: «ИСО: миссия, цели, задачи, оргструктура».
2. Реферат на тему: «МС ИСО 9001 как фактор повышения конкурентоспособности»

Критерии оценки реферата/доклада:

- самостоятельность выполнения;
- умение выявить актуальную проблему, определить область исследования;
- умение структурировать информацию;
- способность аргументировать положения и выводы;
- владение научной терминологией;
- умение использовать теоретические инструменты для объяснения социально-экономических процессов;
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы;
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмыслять факты, структура и логика изложения).

При оценке достигнутых уровней компетенций в ходе текущего контроля на практических занятиях по результатам выполнения заданий применяются следующие критерии:

Уровни	**Показатели**
Базовый (60-85 баллов)	Задание в целом выполнено, возможны отдельные затруднения и ошибки в выполнении задания. Ответ на вопрос по результатам выполнения задания обнаруживает хорошее знание и понимание материала, умение излагать свои мысли последовательно и грамотно. Могут встречаться неточности в формулировке отдельных понятий.
Повышенный (86-100 баллов)	Задание выполнено точно в соответствии с необходимыми требованиями, без каких-либо затруднений и ошибок. Проявлено умение пользоваться методами обработки и анализа данных, свободное владение соответствующей терминологией. Ответ на вопрос по результатам выполнения задания исчерпывающий, точный, проявлено умение излагать свои мысли последовательно с необходимыми обобщениями и выводами, используя термины.

При оценке эссе, реферата/доклада применяются следующие критерии достижения уровней компетенций:

Уровни	**Показатели**
Базовый (60-85 баллов)	Основные требования к работе и ее защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём работы; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
Повышенный (86-100 баллов)	Выполнены все требования к написанию и защите работы. Обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, те-

	ма раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Таким образом, итоговая оценка сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины определяется по стобалльной итоговой оценке.

Если все темы дисциплины относятся к оцениваемой компетенции:

60-85 баллов – базовый (пороговый) уровень;

86-100 баллов – повышенный (продвинутый) уровень.

Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов:

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Посещаемость лекций и практических занятий	Все темы дисциплины	ОПК-1.2, ПК-1.3
2	Устный опрос по пройденному материалу	Все темы дисциплины	ОПК-1.2, ПК-1.3
3	Эссе	Тема 1, 3, 4, 6, 7, 9	ОПК-1.2, ПК-1.3
4.	Доклады	Темы 2, 5, 8	ОПК-1.2, ПК-1.3

11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена)

Примерные вопросы к экзамену:

1. Эволюция понятия качества. Современное определение.
2. История контроля качества на российских предприятиях.
3. Советские системы контроля и управления качеством.
4. Особенности системы управления качеством в США.
5. Особенности системы управления качеством в Японии.
6. Особенности системы управления качеством в Европе.
7. Принципы и методы управления качеством, предложенные Э. Демингом.
8. Принципы и методы управления качеством, предложенные Дж. Джураном.
9. Принципы и методы управления качеством, предложенные Ф. Кросби.
10. Принципы и методы управления качеством, предложенные А. Фейгенбаумом.
11. Принципы и методы управления качеством, предложенные К. Исикава
12. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
13. Основные этапы развития систем качества (звезды качества)
14. Организационно-правовые основы системы управления качеством в РФ.
15. Стандартизация. Определение, цели и задачи. Институты стандартизации в РФ.
16. Сертификация. Определение, цели и задачи. Системы сертификации.
17. Схемы сертификации.
18. Обязательная сертификация.
19. Добровольная сертификация.
20. Проблемы сертификации в РФ.
21. История и роль ИСО в мире. Процедура создания стандартов ИСО.
22. ИСО 9000 как квинтэссенция мирового опыта управления качеством.
23. Этапы построения СМК по модели ИСО 9000.
24. Квалиметрия. Определение, задачи и методы.
25. Метрология. Определение, задачи и методы.
26. Международные метрологические организации.

27. 7 инструментов контроля качества.
28. Пакет стандартов ИСО 9000. Принципы, содержание и основные требования.
29. Структура документации по ИСО 9000. Обязательные процедуры.
30. Политика качества. Назначение. Место в структуре документации СМК. Требования, структура.
31. Премии по качеству. Цели участия в конкурсе. Этапы участия в конкурсе. Требования и критерии.
32. Участники сертификации. Требования к ОПС.

Критерии оценки ответов на экзамене

Оценка *«отлично»* ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает способность анализа в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Имеет место высокий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка *«хорошо»* ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Имеет место средний уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Имеет место низкий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны. Имеет место очень низкий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса.

Шкала соответствия балло-рейтинговой системы оценок и академической оценки, утвержденная Ученым советом ИСН

Итоговый семестровый рейтинг	Академическая оценка	
60 – 70 баллов	«зачтено»	«удовлетворительно»
71 – 85 баллов		«хорошо»
86 – 100 баллов		«отлично»

11.4. Оценка сформированности компетенций

При оценке достигнутых уровней компетенций в ходе текущего контроля на семинарских и практических занятиях применяются следующие критерии:

Уровни	Показатели
Базовый (60-85 баллов)	Ответ обнаруживает хорошее знание и понимание материала, умение излагать свои мысли последовательно и грамотно. В ответе может быть недостаточно полно развернута аргументация, возможны отдельные затруднения в формулировке выводов, иллюстративный материал может быть представлен недостаточно, приводимые примеры не точные, отдельные ошибки в формулировке понятий.
Повышенный (86-100 баллов)	Ответ исчерпывающий, точный, проявлено умение пользоваться материалом текстов по предмету для аргументации и самостоятельных выводов, свободное владение соответствующей терминологией, навыками анализа, умение излагать свои мысли последовательно с необходимыми обобщениями и выводами, используя термины.

Из раздела 6 данной рабочей программы следует, что достижение и измерение уровней сформированности заявленных компетенций обеспечивается:

ОПК-1.2, ПК- 1.3 – темы 1-9, задания 1-9, доклад, эссе, устный опрос.

Для определения достигнутого уровня сформированности указанных компетенций достаточно выделить из итоговой стобалльной оценки по дисциплине баллы, набранные по результатам изучения соответствующих компетенциям тем, выполнения соответствующих практический заданий, подготовке доклада, и оценить в процентах их долю в возможных по компетенциям баллах. Получившаяся стобалльная оценка зафиксирует уровень сформированности каждой компетенции.

Разработчики:

Доцент кафедры культурологии и управления социальными процессами, канд. филос. наук — Т.Ю. Фальковская

Доцент кафедры культурологии и управления социальными процессами, канд. экон. наук — Л.Н. Сарапулова

Программа дисциплины «Управление качеством» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент».

Рекомендовано кафедрой культурологии и управления социальными процессами, протокол № 10 от 26 мая 2021 г.

Заведующий кафедрой — Н.В. Деренко

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