



## Содержание

	стр.
I. Цели и задачи дисциплины (модуля)	3
II. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.	3
III. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)	3
IV. Содержание и структура дисциплины (модуля)	
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	6
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
4.3 Содержание учебного материала	9
4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	10
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов	12
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	14
V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	19
а) перечень литературы	
б) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	
VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	20
6.1. Учебно-лабораторное оборудование:	20
6.2. Программное обеспечение:	24
6.3. Технические и электронные средства обучения:	
VII. Образовательные технологии	25
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации	26

## I. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения данного курса – формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией продукции и систем качества.

Обучающийся должен:

Знать:

основы экономической, организационной и управленческой теории; основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; методы организации работы по совершенствованию качества; основные виды затрат на качество; методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем; процедуры сертификации продукции и систем управления качеством

Уметь:

Решать задачи на основе знаний основ экономической, организационной и управленческой теории; использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла; правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем; использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции; применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции; проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем; проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании.

## II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Б1.О.18» Управление качеством относится к обязательной части образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами, контроллинг и консалтинг».

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: Менеджмент, Организационное поведение.

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

## III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Управление проектами, контроллинг и консалтинг».

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;</p>	<p>ИДК<sub>опк</sub> 1.2: Умеет ставить и решать организационные задачи</p>	<p>Умеет использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла; правильно производить выбор вероятностно-статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем; использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции; применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции; проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем; проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов; решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании;</p>

<p>ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;</p>	<p>ИДК<sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории</p>	<p>Знает основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; методы организации работы по совершенствованию качества; основные виды затрат на качество; методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем; процедуры сертификации продукции и систем управления качеством</p>

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа, в том числе 27 часов на экзамен, из них КО-10 часов.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Роль и значение данной дисциплины состоит в формировании профессиональных способностей и личностных качеств бакалавра. В соответствии с требованиями образовательного стандарта РФ при подготовке бакалавров большое значение имеет приобретение ими знаний, навыков и умений в сфере финансов

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

№ темы	Раздел дисциплины/тема	Семестр	Всего часов	Из них практическая подготовка обучающихся	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации
					Контактная работа преподавателя с обучающимися				
					Лекция	Практическое занятие	Консультация КО,КСР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Тема 1. Сущность понятия качества	8	14		3	3		8	Устный опрос
2	Тема 2. История управления качеством	8	14		3	3		8	Устный опрос
3	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	8	14		3	3		8	Устный опрос
4	Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	8	14		3	3		8	Устный опрос
5	Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	8	16		3	3	КСР -2	8	Устный опрос, решение задач

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	8	16		3	3	Конс 2	8	Устный опрос, решение задач
7	Тема 7. Экономические проблемы качества	8	14		3	3		8	Устный опрос, решение задач
8	Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	8	15		3	3		9	Устный опрос, презентация
9	Промежуточная аттестация		27				КО-10		Экзамен 17
	Всего часов: 144				24	24	14	65	

#### 4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
8	Тема 1. Сущность понятия качества	Изучение материала, подготовка к опросу	1-2 неделя	8	Устный опрос	Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов
8	Тема 2. История управления качеством	Изучение материала, подготовка к опросу	3-4 неделя	8	Устный опрос	Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
8	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	Изучение материала, подготовка к опросу	5-6 неделя	8	Устный опрос	Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов
8	Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	Изучение материала, подготовка к опросу	7-8 неделя	8	Устный опрос	Менеджмент качества. Практикум : учебное пособие для вузов
8	Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	Изучение материала, подготовка к опросу	9-10 неделя	8	Устный опрос	Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством
8	Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	Изучение материала, подготовка к опросу	11-12 неделя	8	Устный опрос, тест	Рожков, Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством
8	Тема 7. Экономические проблемы качества	Изучение материала, подготовка к опросу	13-14 неделя	8	Устный опрос, тест	Менеджмент качества. Практикум : учебное пособие для вузов

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
8	Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	Изучение материала, подготовка презентации	15-16 неделя	9	Презентация	Менеджмент качества. Практикум : учебное пособие для вузов
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				65		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)						

#### 4.3. Содержание учебного материала

Курс состоит из восьми модулей.

##### Раздел 1. Теоретические основы управления качеством

###### Тема 1. Сущность понятия качества

Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость. Сущность качества и управления им. Понятия качество проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта. Качество жизни. Взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами.

###### Тема 2. История управления качеством

Стадии развития философии качества: общие положения, истоки, развитие функций менеджера по качеству. Эволюция методов обеспечения качества – фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Сферы приложения методов управления качеством. Этапы эволюции в области качества.

###### Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества. Основные принципы современных систем управления качеством продукции. Основные положения концепции TQM. Сравнение традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.

##### Раздел 2. Механизм управления качеством

###### Тема 4. Сертификация продукции и систем качества

Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины. История создания стандартов качества. Система стандартов ИСО семейства 9000: философия, необходимость сертификации. Правовые основы сертификации в РФ. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные. Практика сертификации за рубежом: политика ЕС в области качества, основные принципы европейской политики по качеству, региональные и международные организации по сертификации систем качества. Практика сертификации в России. Документация системы менеджмента качества: методологические инструкции, нормативная документация и техническая литература. Новая версия международных стандартов ИСО серия 9000: основные положения, принципиальные отличия. Сертификация систем качества. Структура Регистра систем качества. Аудит систем качества: управление и проведение.

###### Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством

Факторы, влияющие на качество продукции. Классификация видов контроля продукции. Основные методы управления качеством. Статистические методы контроля качества: контрольные листки, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы), диаграммы разброса, анализ В. Парето, стратификация, контрольные карты. Статистические методы: основные положения, классификация И.И. Мазур и В.Д. Шапиро, В.И. Гиссина. Метод Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы реализации. Метод анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ): объекты, этапы проведения, схема. ABC-метод: сфера и технология применения. Виды, этапы, способы применения статистических методов управления качеством продукции: статистический анализ точности и стабильности технологического процесса, статистическое регулирование технологического процесса, статистический приемочный контроль качества продукции, статистический метод оценки продукции. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма,

матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных.

Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Правовые основы метрологической деятельности. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле. Государственный метрологический надзор. Калибровка и проверка средств измерений. Схема российской службы калибровки.

Раздел 3. Сферы приложения методов управления качеством

Тема 7. Экономические проблемы качества

Переход понятия качества в экономическую категорию. Затраты на качество: общие положения, виды – затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние потери, внешние потери. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.

Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества

Реинжиниринг бизнес-процессов. Реструктуризация предприятий и компаний. Метод «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования». Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации. Функционально-стоимостный анализ. Управление персоналом.

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/н	№ раздела и темы	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)		Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)
			Всего часов	Из них практ. подг.		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	Тема 1. Сущность понятия качества	3	–	Устный опрос	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории
2	2	Тема 2. История управления качеством	3	–	Устный опрос	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории

						ской теории
3	3	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	3	–	Устный опрос	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории
4	4	Тема 4. Сертификация продукции и систем качества	3	–	Устный опрос	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории
5	5	Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	3	–	Устный опрос, тест	ИДК <sub>опк</sub> 1.2: Умеет ставить и решать организационные задачи
6	6	Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	3	–	Устный опрос, тест	ИДК <sub>опк</sub> 1.2: Умеет ставить и решать организационные задачи
7	7	Тема 7. Экономические проблемы качества	3	–	Устный опрос, тест	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории
8	8	Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	3	–	Устный опрос, презентация	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономиче

						ской, организа ционной и управленче ской теории
		Всего часов	24			

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Сущность понятия качества	Изучить следующие материалы: Понятия качество проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта. Качество жизни. Взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами.	ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории
2	Тема 2. История управления качеством	Изучить следующие материалы: Сферы приложения методов управления качеством. Этапы эволюции в области качества.	ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории
3	Тема 3. Современная концепция менеджмента качества	Изучить следующие материалы: Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.	ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории
4	Тема 4. Сертификация	Изучить следующие материалы	ОПК-1. Способен решать профессиональные	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической,

	продукции и систем качества	Новая версия международных стандартов ИСО серия 9000: основные положения, принципиальные отличия. Сертификация систем качества. Структура	задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	организационной и управленческой теории
5	Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством	Изучить следующие материалы Виды, этапы, способы применения статистических методов управления качеством продукции: статистический анализ точности и стабильности технологического процесса, статистическое регулирование технологического процесса, статистический приемочный контроль качества продукции, статистический метод оценки продукции. Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных.	ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	ИДК <sub>опк</sub> 1.2: Умеет ставить и решать организационные задачи
6	Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения	Изучить следующие материалы Государственный метрологический надзор. Калибровка и проверка средств измерений. Схема российской службы калибровки.	ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	ИДК <sub>опк</sub> 1.2: Умеет ставить и решать организационные задачи
7	Тема 7. Экономические проблемы качества	Изучить следующие материалы	ОПК-1. Способен решать профессиональные	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической,

		Отчет по затратам на качество. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.	задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	организационной и управленческой теории
8	Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества	Изучить следующие материалы: Функционально-стоимостный анализ. Управление персоналом.	ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	ИДК <sub>опк</sub> 1.3: Знает основы экономической, организационной и управленческой теории

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа обучающихся проводится с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Учебно-методические материалы при самостоятельной подготовке доступны обучающимся через систему интернет-обучения «Гекадем», в которой представлены материалы лекций и практических заданий, интерактивные формы обучения, примеры заданий. Каждый обучающийся получает авторизованный доступ в систему. Система интернет-обучения «Гекадем» является платформой дистанционного обучения и обучения с использованием цифровых технологий Байкальской международной бизнес-школы ФГБОУ ВО «ИГУ». Режим доступа: <https://edu.buk.irk.ru>.

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции, просмотр видео-версии лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий (расчетно-графических работ);
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям, по источникам в Интернете и на электронном портале университета;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов.

Контроль за самостоятельной работой осуществляется при выполнении обучающимся теста, устного опроса, выполнения заданий по кейсам, подготовке докладов по теме занятий, проверке расчетно-графических работ. Оцениваются как фактические знания студентов, так и глубина понимания и способности вычленения и интерпретации целостных смысловых конструкций, а также навыки самостоятельного поиска необходимой информации по теме занятия и ее критической оценки.

Примерные темы для самостоятельной работы

Практические задания:

1. Упражнение «Оценка удовлетворенности потребителя»
2. Мини-кейс «Правовая база качества в нормах Гражданского кодекса» Проанализируйте, какому из этапов развития философии качества соответствует система качества на вашем предприятии.
3. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием/организацией. Какова структура системы управления качеством на вашем предприятии? Проанализируйте основные направления развития этой системы на вашем предприятии.
4. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
5. Проведите классификацию показателей качества услуг.
6. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.
7. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?
8. Является ли безотказность основным показателем качества? Приведите примеры безотказной продукции низкого качества. Какими показателями оценивается качество продукции/услуг вашего предприятия?
9. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.
10. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих:
  - а) одежду;
  - б) прохладительные напитки;
  - в) деревообрабатывающие станки;
  - г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?

Вопросы для самоконтроля:

1. Назовите основные стадии развития философии качества.
2. Назовите основные модели систем управления качеством в развитых странах.
3. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством.
4. В чем сущность опыта Управления качеством в США?
5. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?
6. В чем сущность основных направлений развития управления качеством в России применительно к условиям рыночных отношений?
7. При каких условиях возможно в России решение проблемы качества?

Практические задания:

1. Упражнение «TQM и национальные особенности»
2. Мини-кейс «Подходы к реализации TQM в банковском бизнесе США»
3. Мини-кейс «Взгляд TQM с точки зрения организации труда»

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте развернутое определение современной концепции менеджмента качества
2. Опишите сущности концепции TQM.
3. В какой последовательности проводятся работы по созданию системы TQM?
4. Определите место менеджера проекта в системе TQM.

<p>5. Какова структура совокупности знаний о менеджменте качества?</p> <p>6. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?</p> <p>7. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM?</p> <p>8. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.</p>
<p>Практические задания:</p> <p>1. Мини-кейс «Зависимость уровня коррумпированности власти от степени освоения международных стандартов ИСО серии 9000»</p> <p>2. Мини-кейс «Проблемы внедрения стандартов ИСО серии 9000:2000 и альтернативные модели систем управления качеством»</p> <p>3. Упражнение: изучение Закона РФ «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации».</p> <p>4. Задание: рассмотреть виды ответственности за нарушение правил обязательной сертификации</p> <p>Вопросы для самоконтроля:</p> <p>1. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?</p> <p>2. Какие виды сертификатов вы знаете?</p> <p>3. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниям.</p> <p>4. Назовите основные элементы качества по ИСО.</p> <p>5. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.</p> <p>6. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?</p> <p>7. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?</p>
<p>Практическое задание: Изучение Закона РФ «Об обеспечении единства измерений».</p> <p>Вопросы для самоконтроля:</p> <p>1. Опишите функции государственной метрологической службы в РФ.</p> <p>2. Рассмотрите составляющие метрологического контроля.</p> <p>3. Цели и функции государственного метрологического надзора.</p> <p>4. Дайте определение калибровки средств измерений.</p> <p>5. Значение обучения и повышения квалификации в обеспечении запланированной эффективности системы менеджмента качества.</p>
<p>Практические задания:</p> <p>1. Мини-кейс «Примеры успешного реинжиниринга»</p> <p>2. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-операции и бизнес-процессы и постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.</p> <p>3. Мини-кейс «Влияние улучшения параметров качества на цену продукции и прибыль компании»</p>

Пример теста – 20 вопросов, каждый правильный ответ 5 баллов, в каждом вопросе правильный ответ 1, тест рассчитан на 60 минут.

1. **Можно считать, что в организации внедрен процессный подход, если:**
  - а. созданы положения о подразделениях;
  - б. описаны бизнес-процессы, требуемые ISO 9001:2008;
  - в. описаны "сквозные" бизнес-процессы;
  - г. выполнена регламентация всех бизнес-процессов на требуемом уровне детализации.

2. **Бизнес-процесс – это:**
    - а. совокупность функций взаимодействующих подразделений, представленная в виде графической схемы;
    - б. цепочка работ, последовательно выполняемых сотрудниками организации;
    - в. преобразование входов в выходы;
    - г. деятельность, преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для клиента.
  3. **Создание системы бизнес-процессов организации предполагает:**
    - а. четкое определение границ процессов и зон ответственности руководителей;
    - б. создание перечня процессов, границы можно установить позже;
    - в. описание процессов на рабочих местах с последующим укрупнением до уровня подразделений;
    - г. определение полномочий владельцев процессов.
  4. **Качество в соответствии со стандартом ISO 9001 определяется как:**
    - а. совокупность характеристик объекта;
    - б. степень соответствия присущих характеристик требованиям;
    - в. мера удовлетворения потребностей;
    - г. величина, характеризующая потребительские свойства объекта.
  5. **Комплексная система показателей для управления каждым бизнес-процессом должна включать:**
    - а. показатели, требуемые ISO 9001:2008;
    - б. показатели % дефектов;
    - в. показатели процесса, показатели продукта процесса, показатели удовлетворенности клиентов;
    - г. показатели затрат на процесс и времени выполнения процесса.
  6. **В одном структурном подразделении можно выделить:**
    - а. административные и основные процессы;
    - б. несколько бизнес-процессов уровня подразделения (не более 7);
    - в. неограниченное количество процессов;
    - г. один бизнес-процесс, совпадающий с границами этого структурного подразделения.
  7. **Матрица ответственности бизнес-процесса – это:**
    - а. таблица, содержащая перечень функций процесса;
    - б. таблица, описывающая ответственность участников процесса за выполнение частей процесса;
    - в. список участников процесса с указанием ответственных;
    - г. документ, определяющий состав участников процесса.
  8. **Основные бизнес-процессы – это:**
    - а. процессы, связанные с материальным производством;
    - б. процессы, участвующие в создании ценности для клиентов организации;
    - в. процессы, наиболее важные для организации;
    - г. процессы верхнего уровня.
  9. **Политика в области качества – это:**
    - а. дополнительный документ системы менеджмента качества;
    - б. общие намерения и направления деятельности в области качества, провозглашенные государством;
    - в. общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
-

- 10. Показатели удовлетворенности клиента бизнес-процесса – это:**
- а. количественные и/или качественные параметры, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие степень удовлетворенности клиента продуктом процесса;
  - б. % рекламаций;
  - в. величина затрат на устранение дефектов продукции, выявленных клиентом;
  - г. темп роста объемов продаж по одному клиенту.
- 11. Предупреждающее действие – это:**
- а. действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;
  - б. действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия;
  - в. действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия;
  - г. синоним корректирующего действия.
- 12. Входы бизнес-процесса – это:**
- а. сырье и материалы;
  - б. информация (документы) и материальные объекты;
  - в. регламентирующие процесс документы;
  - г. распоряжения руководителя.
- 13. Коррекция – это:**
- а. действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия;
  - б. действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;
  - в. действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия;
  - г. синоним корректирующего действия.
- 14. Цикл постоянного улучшения Шухарта-Деминга включает следующие этапы:**
- а. планирование, организация, мотивация, контроль;
  - б. планирование, реализация, контроль, улучшающее воздействие;
  - в. инициация, осуществление, изучение, контроль;
  - г. зарождение, рост, стабильность, упадок.
- 15. Владелец бизнес-процесса – это:**
- а. молодой, творческий, инициативный сотрудник, отвечающий за результат процесса (путем сбора информации о процессе и представления ее высшему руководству);
  - б. коллегиальный орган управления процессом;
  - в. подразделение, в котором преимущественно выполняется процесс;
  - г. должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении ресурсы, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса.
- 16. Для каждого бизнес-процесса в сети процессов организации должны быть определены:**
- а. момент начала и завершения процесса;
  - б. выходы/клиенты, входы/поставщики, технология выполнения, ресурсы, порядок управления процессом;
  - в. формы отчетности по процессу;
  - г. все перечисленное выше.
- 17. Бизнес-процессы должны быть описаны:**
- а. только графически с помощью нотации функционального моделирования IDEF0;
  - б. только графически с помощью Visio;
  - в. только в виде текстового последовательного описания (регламента);
  - г. только в виде структурированной таблицы;
  - д. любым из перечисленных способов или их сочетанием.
- 18. Эффективность бизнес-процесса – это:**
-

- а. % дефектов продукции;
- б. себестоимость единицы изделия;
- в. отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение ресурсам;
- г. сумма затрат на качество, отнесенная к общим затратам на выполнение процесса.

**19. Построение системы бизнес-процессов организации целесообразно начинать с:**

- а. анализа организации "сверху" при помощи схемы цепочки создания ценности;
- б. покупки программного обеспечения для моделирования бизнес-процессов;
- в. детального описания деятельности на нижнем уровне;
- г. определения и классификации функций, выполняемых в структурных подразделениях.

**20. Нормальное значение показателя бизнес-процесса – это:**

- а. среднее значение показателя за определенный период;
- б. количественная величина, установленная документально в качестве планового значения (норматива) показателя на заданный период;
- в. значение показателя, не отличающееся более чем на 5% от планового значения.

---

## V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) основная литература:

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488696>

2. 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> ).

3. Менеджмент качества. Практикум : учебное пособие для вузов / А. В. Рыжакова [и др.] ; под общей редакцией А. В. Рыжаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15044-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497193>

Также рекомендуем:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508140>

### б) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.
2. ЭБС «Рукопт» Контракт № 98 от 13.11.2020 г.; Акт № 6К-5415 от 14.11.20 г. Срок действия по 13.11.2021г. доступ: <http://rucont.ru/>
3. ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Информационное письмо № 128 от 09.10.2017 г. Срок действия: бессрочный. Адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>
4. ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Адрес доступа: <http://rucont.ru/>
5. ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Адрес доступа: <http://ibooks.ru>
6. Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Адрес доступа: <https://urait.ru/>

#### ГОСТ:

1. ГОСТ Р ИСО 14001-98. Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению.
2. ГОСТ Р ИСО 14004 – 98. Системы управления окружающей средой. Общие руководящие указания по принципам, системам и средствам обеспечения.
3. ИСО 10013:95. Руководящие указания по разработке руководств по качеству. 24. Качалов В.А. Сертификация системы менеджмента качества как основа для перехода ТQM // Стандарты и качество. 1997. № 8.
4. ИСО 1011-2: 1991. Руководящие указания по проверке систем качества.
5. ИСО 9000-1: 1994. Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. - Ч. 1. Руководящие указания по выбору и применению.
6. Международный стандарт ИСО 9000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – 2000-12-15. ISO – 2000.
7. Международный стандарт ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования. 4-е изд. 2000-12-15. ISO – 2000.
8. Международный стандарт ИСО 9004. Система менеджмента качества. Руководство по улучшению деятельности. – Изд. ISO – 2000.

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 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
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Аудитория оборудована специализированной (учебной) мебелью на 48 студентов и техническими средствами обучения,	БАЗОВЫЙ УСТАНОВОЧНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО: Office 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr026664 от 17.05.2007 Project Standard 2007, Access 2007 - Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000023480 от 19.05.2015

	<p>служащими для представления учебной информации большой аудитории</p> <p>Комплект демонстрационного оборудования включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ПК HP Elite 8300 SFF i5 3470/4Gb/1Tb/DVD RV/kb/m/DOS/Solenoid Lock and Hood Sensor (RUS)</li> <li>2. Монитор Viewsonic TFT 20" VA2014WM glossy-black 5ms 20 00:1 250cd M/M</li> <li>3. Проектор Epson EB-1830</li> <li>4. Колонки активные Genius SP-S110 черные</li> <li>5. Разветвитель видеосигнала Aten VS92A 2- port VGA Оснащена учебно-наглядными пособиями и электронными презентациями, обеспечивающими тематические иллюстрации по всем темам, указанным в рабочей программе дисциплины</li> </ol>	<p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft MSDN AA.- договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr017431 от 15.05.2008</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000031723 от 05.08.2015</p> <p>Антивирусные программы - Права на программы для ЭВМ drWeb Server Security комплексная защита 120Пк (1 лицензию за год) миграция с дозакупкой(LBW-BC-12M-120:119-C4) – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13982/МОС2957 от 22.01.2016</p> <p>Архиваторы WinRAR: 3.x: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №15422/IRK11 от 05.02.2010</p> <p>Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Akademic Edition Device CAL 120 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13512/МОС2957 от 29.10.2015</p> <p>Межсетевой экран, функционал Proxu - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr044356 от 27.08.2013</p> <p>Право использования программ для ЭВМ Продление Traffic Inspector GOLD Special на 1 год – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000112196 от 29.09.2016</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной (учебной) мебелью на 48 студентов и техническими средствами обучения, служащими для представления</p>	<p>БАЗОВЫЙ УСТАНОВОЧНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО: Office 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr026664 от 17.05.2007</p> <p>Project Standard 2007, Access 2007 - Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000023480 от 19.05.2015</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы</p>

	<p>учебной информации большой аудитории</p> <p>Комплект демонстрационного оборудования включает:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ПК HP Elite 8300 SFF i5 3470/4Gb/1Tb/DVD RV/kb/m/DOS/Solenoid Lock and Hood Sensor (RUS)</li> <li>2. Монитор Viewsonic TFT 20" VA2014WM glossy-black 5ms 20 00:1 250cd M/M</li> <li>3. Проектор Epson EB-1830</li> <li>4. Колонки активные Genius SP-S110 черные</li> <li>5. Разветвитель видеосигнала Aten VS92A 2- port VGA</li> </ol>	<p>академического сотрудничества с Microsoft MSDN AA.- договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr017431 от 15.05.2008</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000031723 от 05.08.2015</p> <p>Антивирусные программы - Права на программы для ЭВМ drWeb Server Security комплексная защита 120Пк (1 лицензию за год) миграция с дозакупкой(LBW-BC-12M-120:119-C4) – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13982/МОС2957 от 22.01.2016</p> <p>Архиваторы WinRAR: 3.x: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №15422/IRK11 от 05.02.2010</p> <p>Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Akademic Edition Device CAL 120 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13512/МОС2957 от 29.10.2015</p> <p>Межсетевой экран, функционал Проху - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr044356 от 27.08.2013</p> <p>Право использования программ для ЭВМ Продление Traffic Inspector GOLD Special на 1 год – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000112196 от 29.09.2016</p>
<p>Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной (учебной) мебелью на 11 студентов, 5 рабочих мест, оснащенных компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС ФГБОУ ВО «ИГУ».</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5 рабочих мест Системный блок HP compad dc7800SFF Dual Core PE-2180, 4 Gb DDR2 PC6400, 160GB SATA 3.0 HDD</li> </ol>	<p><b>БАЗОВЫЙ УСТАНОВОЧНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО:</b></p> <p>Office 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr026664 от 17.05.2007</p> <p>Project Standard 2007, Access 2007 - Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000023480 от 19.05.2015</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft MSDN AA.- договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr017431 от 15.05.2008</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000031723 от 05.08.2015</p> <p>Антивирусные программы - Права на программы для</p>

	<p>2. Монитор ЖК (LCD) дисплей 17,0" ViewSonic "VA703m" 1280x1024, 8мс, TCO"03, серебр-черный (D-Sub, MM)</p> <p>3. Принтер Многофункциональное устройство Hewlett-Packard LaserJet 3055 All-in-One одна штука.</p>	<p>ЭВМ drWeb Server Security комплексная защита 120Пк (1 лицензию за год) миграция с дозакупкой(LBW-BC-12M-120:119-C4) – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13982/МОС2957 от 22.01.2016</p> <p>Архиваторы WinRAR: 3.х: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №15422/IRK11 от 05.02.2010</p> <p>Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Akademic Edition Device CAL 120 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13512/МОС2957 от 29.10.2015</p> <p>Межсетевой экран, функционал Proxu - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr044356 от 27.08.2013</p> <p>Право использования программ для ЭВМ Продление Traffic Inspector GOLD Special на 1 год – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000112196 от 29.09.2016</p>
<p>Помещение для самостоятельной работы студентов</p>	<p>Оборудовано специализированной (учебной) мебелью на 10 студентов, оснащено компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет и обеспеченной доступом в ЭИОС ИГУ</p> <p>1. Системный блок Think Centre M80 Series SFF в комплекте: Intel® Core™ i3-540 Clarkdale 2.93GHz / 1333MHz / Dual Core™ / 4M/73W / LGA 1156/32nm/4GB PC3-10600 SDRAM x 2 /250 GB, 7200RPM SATA</p>	<p>БАЗОВЫЙ УСТАНОВОЧНЫЙ КОМПЛЕКТ ПО: Office 2007 Russian OpenLicensePack NoLevel AcademicEdition – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr026664 от 17.05.2007</p> <p>Project Standard 2007, Access 2007 - Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000023480 от 19.05.2015</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft MSDN AA.- договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr017431 от 15.05.2008</p> <p>Операционные системы Windows по лицензионным программам предустановки OEM, Программы академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery. – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000031723 от 05.08.2015</p> <p>Антивирусные программы - Права на программы для ЭВМ drWeb Server Security комплексная защита 120Пк (1 лицензию за год)</p>

	/DVD RW - 10шт 2. Монитор ЖК (LCD) - монитор 20.0 ViewSonic "VA2013w" 1600x900, 5мс, TCO 03, черный (D-Sub) - 10шт 3. Принтер HP LaserJet 5000N, A3, 22ppm, 32 MB, 250&500 sheet feeder, JetDirect 615n prn svr 4. Принтер HP LaserJet 5100th, A3, 22ppm, 32 MB, 250&500 sheet feeder, JetDirect 615n prn svr	миграция с дозакупкой(LBW-BC-12М-120:119-С4) – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13982/МОС2957 от 22.01.2016 Архиваторы WinRAR: 3.x: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" №15422/IRK11 от 05.02.2010 Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Akademic Edition Device CAL 120 лицензий – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" 13512/МОС2957 от 29.10.2015 Межсетевой экран, функционал Proху - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr044356 от 27.08.2013 Право использования программ для ЭВМ Продление Traffic Inspector GOLD Special на 1 год – договор с ЗАО "СофтЛайн Трейд" Tr000112196 от 29.09.2016
--	--	--

#### 6.2. Программное обеспечение:

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Базовый установочный комплект по: Office 2010 Услуги по предоставлению права использования программы Microsoft Desktop Edu ALNG LicSAPk OLV E 1Y Acdmс Ent., 39-лицензий для БМБШ ИГУ. Договор № 03-К-1131 от 29.11.2021 КОСГУ 226.4
2. Project Standard 2007, Access 2007 – Подписка ИГУ Azure Dev Tools for Teaching subscription (Visio, Projekt) 1 Year. Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052. Expiration Date March 31, 2023.
3. Microsoft Project Professional 2010, Подписка ИГУ Azure Dev Tools for Teaching subscription (Visio, Projekt) 1 Year. Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052. Expiration Date March 31, 2023.
4. Операционные системы Windows'7, Windows'10 Услуги по предоставлению права использования программы Microsoft Desktop Edu ALNG LicSAPk OLV E 1Y Acdmс Ent., 39-лицензий для БМБШ ИГУ. Договор № 03-К-1131 от 29.11.2021 КОСГУ 226.4
5. Антивирусные программы - Dr.Web продление Договор № Tr000582689/03-E-0043 от 05 февраля 2021 г. счет № Tr000582689 от 08 февраля 2021
6. Архиваторы WinRAR: 3.x: Standard Licence - для юридических лиц 100-199 лицензий – прилож. №1 к дог №15422/IRK11 ЗАО "СофтЛайн Трейд" от 05.02.2010
7. Сетевая клиентская часть Права на программы для ЭВМ Windows Server CAL 2012 Russian OLP NL Akademic Edition Device CAL 120 лицензий - счет Tr000051059 ЗАО "СофтЛайн Трейд" от 27.10.2015
8. Межсетевой экран, функционал Proху - Право использования программ для ЭВМ Traffic Inspector GOLD льготная счет Tr005456 ЗАО "СофтЛайн Трейд" от 27.08.2013
9. Traffic Inspector GOLD Special\* на 5 лет Договор РС3-0000276 от 16.11.2021 КОСГУ 226.4 Продление лицензии

#### 6.3. Технические и электронные средства обучения:

Мультимедийные средства и другая техника для презентаций учебного материала:

1. Настольный ПК HP EliteDesk 800 G4 SFF Intel Core i5 8500 (3Ghz)/8192Mb/1000Gb/DVDrw/war 3y/W10Pro +V
  2. Монитор ViewSonic 21,5" VA2245a - LED [LED, 1920x1080, 10M: 1 5мс, 170гор, 160вер, D-Sub]
  3. Проектор Nec M420X LCD 4200ANSI Lm XGA 2000:1 лампа 3500ч. Eco mode HDMI USB Viewer RJ-45 10W 3,6 кг
  4. Колонки Jetbalance JB-115U 2.0 черные (4W)
  5. Разветвитель видеосигнала Aten VS92A 2-port VGA
- Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:
1. Office 2010 по программе академического сотрудничества с Russian Microsoft Desktop Education AllLng License/Software Assurance Pack Academic OLV 1License LevelE Enterprise
  2. Project Standard 2007, Access 2007 – по программе академического сотрудничества с Microsoft DreamSpark Premium Electronic Software Delivery.
  3. Microsoft Project Professional 2010, Microsoft Visio Professional 2010 по программе академического сотрудничества с Microsoft Imagine Standart Electronic Software Delivery при содействии ЦНИТ ИГУ.

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. В рамках учебного курса предусмотрены встречи с представителями российских 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 на дистанционной платформе БМБШ «Гекадем»;
- применение интерактивных обучающих технологий, таких как групповая дискуссия, работа в малых группах;
- проведение мастер-классов со специалистами;
- выполнение студентами контрольных и самостоятельных работ.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, – практических занятий – 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:

– использование образовательного портала ИГУ <https://educa.isu.ru/> и платформы БМБШ «Гекадем» 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>) и платформы БМБШ «Гекадем» (адрес доступа <https://edu.buk.irk.ru/>). Тексты или видеозаписи лекций, задания к практическим занятиям размещаются по дисциплинам в соответствующих разделах указанного информационного портала ИГУ. Сроки и план видеоконференции задает преподаватель. При необходимости прием экзамена осуществляется в дистанционной форме с использованием информационных платформ.

## VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Оценочные средства для входного контроля

Входное тестирование по дисциплине не проводится.

8.2. Оценочные материалы (средства), обеспечивающие диагностику сформированности индикаторов компетенций дисциплины

№	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Контролируемые компетенции/ индикаторы
3	Устный опрос	Темы 1-7	ОПК 1.3., 1.2
4	Презентация	Тема 8	ОПК 1.3.

Все результаты текущего контроля оцениваются по 100-балльной шкале, итоговая оценка – средневзвешенная. Каждый текущий контроль это 1/8 от итоговой оценки \* балл по факту контроля.

Применяются следующие виды контроля.

**Устный опрос.** Критерии оценки устного ответа (максимально 100 баллов)

«отлично»/ 100- 86 баллов ставится, если студент:

Показывает глубокое знание и понимание всего объема дисциплины; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять основные положения науки, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы.

Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи. Грамотно, четко, связно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и сокурсников. Целесообразно использует наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники.

Самостоятельно, безошибочно применяет полученные знания в решении проблем; допускает не более одного недочета, который самостоятельно исправляет; имеет навыки работы со схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

«хорошо»/85 – 71 баллов ставится, если студент:

Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает последовательно, допуская одну негрубую ошибку или не более двух недочетов, которые может исправить самостоятельно по требованию или при небольшой помощи преподавателя; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя.

Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи.

– Применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научную терминологию.

– Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно).

– Допускает некоторые нарушения правил оформления письменных работ.

«удовлетворительно»/70 – 60 баллов ставится, если студент:

Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно.

Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

Допускает ошибки и неточности в использовании научной терминологии, не точно даёт определения понятий, не использует в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении.

Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов.

Отвечает неполно на вопросы преподавателя и сокурсников (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения.

Показывает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну грубую ошибку.

«неудовлетворительно»/менее 60 баллов ставится, если студент:

Практически не раскрыл основное содержание материала; не самостоятельно делает выводы и обобщения.

Имеет слабо сформированные и неполные знания, но умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу.

При ответе (на один вопрос) допускает не более одной грубой ошибки, но может исправить ее при помощи преподавателя.

**Доклад с презентацией.** Доклад – вид самостоятельной научно-исследовательской работы, в которой студент раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения исследователей, а также собственные взгляды на нее. В процессе работы над докладом демонстрируются следующие умения студента как исследователя:

1. Умение самостоятельно провести исследование по выбранной теме;
2. умение представить полученные результаты слушателям, продемонстрировав основы мастерства устного публичного выступления;
3. умение квалифицированно ответить на все вопросы.

Работа над докладом включает следующие этапы:

- Подбор и изучение основных источников по теме доклада (как и при написании реферата, рекомендуется использовать не менее 5 источников).

- Обработка и систематизация материала. Подготовка выводов и обобщений.
- Разработка плана доклада.
- Написание текста доклада.
- Подготовка доклада с мультимедийной презентацией.
- Публичное выступление с представлением результатов исследования.

Защита доклада на практическом занятии проводится путем изложения его основных положений и ответов на вопросы по теме доклада.

Время на презентацию доклада и ответов на вопросы – 15 минут

Объем информации и требования к представлению содержания:

- на одном слайде не более трех фактов, выводов, определений;
- ключевые пункты представлять по одному на каждом отдельном слайде;
- не включать в презентацию большие таблицы/схемы/диаграммы.

Критерии оценки выполнения доклада с презентацией:

«отлично»/100-86 баллов - работа выполнена в полном объеме; учтены все требования к данной работе; самостоятельно поставлены цели и задачи работы, соответствующие заданной теме/проблеме; получены результаты в соответствии с поставленной целью; работа оформлена аккуратно и грамотно.

«хорошо»/85-71 баллов - выполнены требования к отметке «отлично», но были допущены два-три недочета или не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

«удовлетворительно»/70-60 баллов - работа выполнена не в полном объеме, но объем выполненной части работы позволяет получить часть результатов в соответствии с поставленной целью.

«неудовлетворительно»/ менее 60 баллов - работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет получить никаких результатов в соответствии с поставленной целью.

Тематика для презентаций:

#### Раздел 1. Теоретические основы управления качеством

##### Тема 1. Сущность понятия качества

1. Классификация показателей качества.
2. Конкурентоспособность и качество.
3. Направления Европейской политики исследований в области качества жизни.

##### Тема 2. История управления качеством

1. Развитие советских систем управления качеством.
2. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы и др. стран (на выбор студента).

##### Тема 3. Современная концепция менеджмента качества

1. Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве. 2. Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта.
3. Теоретико-логистические основы качества в производстве.
4. Теоретико-логистические основы качества товародвижения.
5. Логистические основы управления качеством.

#### Раздел 2. Механизм управления качеством

##### Тема 4. Сертификация продукции и систем качества

1. Сущность и содержание сертификации
2. Правовые основы сертификации в РФ.
3. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные.
4. Практика сертификации за рубежом.
5. Документация системы менеджмента качества
6. Структура Регистра систем качества.
7. Аудит систем качества: управление и проведение.

### Тема 5. Основные методы контроля и управления качеством

1. Классификация видов контроля продукции.
2. Статистические методы контроля качества.
3. Метод анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ).
4. ABC-метод: сфера и технология применения.
5. Инструменты управления качеством.

### Тема 6. Квалиметрия: роль, методы, области практического применения

1. Квалиметрия - области практического применения.
2. Правовые основы метрологической деятельности.
3. Государственная метрологическая служба в РФ.
4. Государственный метрологический надзор.
5. Калибровка и проверка средств измерений. Российская служба калибровки.

### Раздел 3. Сферы приложения методов управления качеством

#### Тема 7. Экономические проблемы качества

1. Затраты на качество.
2. Определение величины затрат.
3. Отчет по затратам на качество.
4. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.

#### Тема 8. Менеджмент как средство повышения качества

1. Роль процесса управления качеством в реинжиниринг бизнес-процессов.
2. Реструктуризация предприятий и компаний и управление качеством.
3. Метод «точно во время».
4. Система «всеобщего обслуживания оборудования».
5. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонализации

#### 8.2.1. Промежуточный контроль: демонстрационный вариант итогового теста

Итоговый тест включает в себя устный опрос и решение теста. Вес каждого типа контроля 50%. На итоговый тест дается 60 минут на подготовку, в том числе 10 вопросов на тестирование, каждый правильный ответ дает 10 баллов.

Демонстрационный вариант теста : задание с единичным выбором  
(укажите один правильный ответ)

1. Представление о качестве основано на:
  - а) требованиях и пожеланиях потребителей;
  - б) принципах деятельности производителей;
  - в) законодательных требованиях государства.
2. Ценность продукции для производителя – это:
  - а) максимально возможная цена продукции;
  - б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
  - в) высокое качество продукции.
3. Ценность продукции для потребителя – это:
  - а) низкая цена без учета качества продукции;
  - б) высокое качество без учета стоимости продукции;
  - в) разумное сочетание цены и качества.
4. Управление качеством:
  - а) включает в себя менеджмент качества;
  - б) то же, что менеджмент качества;

в) является частью менеджмента.

5. Планирование качества – это:

а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;

б) определение характеристик качества нового изделия;

в) планирование производства бездефектной продукции.

7. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

а) шесть фаз;                      б) пять фаз;                                      в) четыре фазы.

8. Звезда качества не включает:

а) систему мотивации;                                      б) систему взаимоотношений с поставщиками;

в) систему взаимоотношений с инвесторами.

9. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

а) система обеспечения качества продукции;

б) экспертиза продукции предприятия;

в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

10. Роль руководства компании в TQM:

а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента;

б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании;

в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

11. В современных условиях важными факторами успеха являются следующие характеристики и качества руководителей:

А. Наличие технических знаний в области деятельности организации;

Б. Способность изменяться и управлять переменами;

В. Умение мотивировать высокообразованных сотрудников;

Г. Умение принимать решения, настойчивость;

Д. Решительность;

Е. Практические навыки в области финансов, маркетинга, продаж;

Ж. Нестандартность мышления;

З. Навыки коммуникации.

12. Определите последовательность изменения семи составляющих в известной модели развития организации «7S»

А. Стратегия.

Б. Системы.

В. Кадры.

Г. Стилль.

Д. Структура.

Е. Разделяемые ценности.

Ж. Навыки.

13. К числу базовых установок ОР относятся:

А. Никакая технологическая, продуктовая или структурная инновация не будет успешной, если при ее внедрении не будет принят во внимание фактор межличностного и межгруппового взаимодействия;

Б. Вовлечение сотрудников в процесс организационного развития;

В. Создание организационной среды, благоприятствующей развитию и самосовершенствованию каждого сотрудника организации;

Г. Рассмотрение организации как открытой живой системы;

Д. Создание подходящей системы управления, которая обеспечивала бы максимальную гибкость и динамичность организации для достижения ее целей.

14.Какой из перечисленных методов организационного развития всё более часто используется в настоящее время?

- А.Метод вмешательства больших групп;
- Б.Метод формирования команд;
- В.Налаживание обратной связи.

15.К наиболее распространенным мероприятиям по организационному развитию относятся:

- А. Создание команд и специальных групп;
- Б. Обучение и повышение квалификации;
- В. Кооптация;
- Г. Предоставление информации;
- Д. Изменение организационной и производственной структуры.

16.Определите последовательность этапов управления изменениями.

- А. Планирование выполнения изменений.
- Б. Осуществление изменений.
- В. Признание необходимости изменений.
- Г. Анализ альтернативных вариантов изменений.
- Д. Оценка и проверка изменений.
- Е. Установление целей изменений.
- Ж. Отбор наилучшего варианта изменений

17.На каком этапе управления изменениями наиболее необходимо содействовать творчеству, новаторству, проявлению инициативы?

- А. Осуществление изменений;
- Б. Инициирование перемен;
- В. Установление целей изменений;
- Г. Подкрепление перемен.

18.Автором модели «Силовое поле изменений» является:

- А.Бекхард;
- Б.Левин;
- В.Тюрли;
- Г.Хайнингс.

19.Каковы характеристики обучающейся организации?

- А.Ориентация на разрешение проблем;
- Б.Ориентация на повышение эффективности организации;
- В.Наделение властью сотрудников;
- Г.Разработка стратегии развития лидером организации;
- Д.Каждый сотрудник сам заботится о своей карьере.

20.Почему приходится пересматривать организационную структуру, чтобы провести изменения в компании?

- А.В существующей структуре может корениться негибкость, сопротивление переменам;
- Б.Структура ориентирована на реализацию существующей стратегии и не рассчитана на решение дополнительных задач;
- В.В некоторых случаях желательно осуществлять перемены поэтапно или в ограниченном масштабе до принятия окончательного решения;
- Г.Все ответы верны;
- Д.Все ответы не верны.

Устный опрос предполагает ответ на один из вопросов, критерии оценки такие же, как для текущего контроля:

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.
3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.
4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.
5. Основные этапы развития систем управления качеством.
6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.
7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.
8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.
9. Деятельность международных и российских организаций по качеству.
10. Факторы, влияющие на качество.
11. Сущность системного управления качеством.
12. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
13. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
14. Базовые принципы управления качеством.
15. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
16. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
17. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
18. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
19. Улучшение качества продукции и процессов.
20. Организация разработки системы менеджмента качества.
21. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
22. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
23. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
24. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
25. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
26. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
27. Элементы системы управления окружающей средой.
28. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
29. Модели совершенствования деятельности предприятий.
30. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
31. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
32. Цели совершенствования качества процессов.
33. Основные средства управления качеством.
34. Новые средства управления качеством.
35. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
36. Метод развития функции качества.
37. Метод анализа последствий и причин отказов.
38. Экспертные методы в управлении качеством.
39. Структура затрат на качество.
40. Сущность предупредительных затрат на качество.
41. Понятие, цели и задачи аудита.
42. Виды аудита: сущность и назначение.
43. Порядок проведения внутреннего аудита качества.

- 44. Понятие и формы подтверждения соответствия.
- 45. Подготовка предприятия к сертификации.
- 46. Понятие и виды сертификации.
- 47. Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Разработчик:



\_\_\_\_\_ доцент кафедры СиФМ

Грошева Н.Б.

(подпись)

(занимаемая должность)

(Ф.И.О.)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профилю подготовки «Управление проектами, контроллинг и консалтинг».

Программа рассмотрена на заседании кафедры стратегического и финансового менеджмента 21 марта 2025 г. протокол № 9.



Зав. кафедрой

Н.Б. Грошева

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