



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

**Кафедра предпринимательства и управления в сфере услуг и рекламы**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета бизнес-коммуникаций и  
информатики

В.К. Карнаухова

«19» мая 2021 г

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.О.28 Стандартизация и управление  
качеством**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины  
модуля)*

Направление подготовки:

**38.03.03 Управление персоналом**

*(код, наименование направления подготовки)*

Направленность (профиль) подготовки:

**Управление персоналом**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная

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

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой  
предпринимательства и управления в сфере  
услуг и рекламы:

Протокол № 8 от «17» мая 2021 г.

Протокол № 10 от «17» мая 2021 г.

Председатель

В.К. Карнаухова

зав. кафедры

Е.А. Волохова

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов .....	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	4
4.3 Содержание учебного материала .....	6
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ .....	6
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов .....	7
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	8
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) .....	12
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	12
а) основная литература .....	12
б) дополнительная литература .....	12
в) периодическая литература .....	13
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы .....	13
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование .....	14
6.2. Программное обеспечение .....	16
6.3. Технические и электронные средства .....	16
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	16
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	17
8.1. Оценочные средства текущего контроля .....	17
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации .....	21

## **I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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

### **Задачи:**

— Создание представления у студента о системе менеджмента качества, об анализе и планировании качества, о его техническом, организационном и информационном обеспечении;

— Создание представления у студента о контроле качества;

— Создание представления у студента о международных требованиях к стандартизации и сертификации систем управления качеством.

## **II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

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

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфере сервиса и отработки практических навыков в области управления качеством.

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

— Основы научно-исследовательской деятельности.

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

— Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

## **III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

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

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
ОПК-3 Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии управления персоналом, обеспечивать их документационное сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия	ОПК-3.1	Умеет разрабатывать стратегию, политику управления персоналом, совершенствовать кадровые процессы на предприятии
	ОПК-3.2	Способен к разработке и реализации программ организационных изменений в части решения задач управления персоналом

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа, в том числе 8 часов на контроль.

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 20 часов контактной работы и 108 часов самостоятельной работы.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

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

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Консультации		
			Лекции (из них электронные часы)	Семинарские (практические) занятия (из них электронные часы)	Самостоятельная работа			
1	Раздел 1. Методологические основы управления качеством	4	2 (2)	4 (2)	0	20		
2	Раздел 2. Документация систем качества	4	4 (2)	4 (2)	0	20		
3	Системы менеджмента качества в управлении персоналом	4	4 (2)	2 (2)	0	34		
4	Функции управления качеством	4	4 (4)	4 (4)	0	34		
<b>Итого за 4 семестр</b>			<b>14 (10)</b>	<b>14 (10)</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>Зач (8)</b>	
<b>Итого часов</b>			<b>14 (10)</b>	<b>14 (10)</b>	<b>0</b>	<b>108</b>		

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

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочные средства	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени, час. (из них с применением ДОТ)		
4	Раздел 1. Методологические основы управления качеством	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, подготовка доклада</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	20 (20)	Тест, Д	ЭОС, Форлабс
4	Раздел 2. Документация систем качества	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, подготовка доклада</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	20 (20)	Тест, Д	ЭОС, Форлабс
4	Системы менеджмента качества в управлении персоналом	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, подготовка доклада</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	34 (34)	Тест, Д	ЭОС, Форлабс
4	Функции управления качеством	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы, конспектирование текста</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекций, подготовка доклада</p> <p>Подготовка к экзамену</p>	В течение семестра	34 (34)	Тест, Д	ЭОС, Форлабс
<b>Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)</b>				<b>108</b>		

<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>	<b>108</b>		
<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)</b>	<b>108</b>		

#### 4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	4
Наименование основных разделов (модулей)	Раздел 1. Методологические основы управления качеством Раздел 2. Документация систем качества Системы менеджмента качества в управлении персоналом Функции управления качеством
Формы текущего контроля	Тест, устный опрос, доклад/презентация, эссе
Форма промежуточной аттестации	Зачет

##### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	1	Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Понятие качества, его роль на современном этапе. Эволюция понятия «качество». Пирамида качества и ее составляющие. Основные аспекты качества: философский, социальный, технический, правовой. Взаимосвязь понятий «качество», «потребительские свойства», «конкурентоспособность».	4 (2)	Тест, УО	ОПК-3.1

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость, час. (из них электронные часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
2	2	Правовые основы правового регулирования стандартов качества в управлении: нормативные документы, технические регламенты, стандарты, система ИСО. Ответственность в области качества. Механизмы обеспечения и реализации стандартов качества в области управления организацией	4 (2)	Тест, УО, Эссе	ОПК-3.2
3	3	Понятие системы управления качеством. Принципы системы управления качеством. Эволюция международных стандартов ИСО 9000. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством.	2 (2)	Тест, УО	ОПК-3.1
4	4	Политика в области качества. Факторы, влияющие на формирование политики предприятия в области качества. Планирование качества. Управление планирования: стратегическое и текущее. Обучение и мотивация персонала в области качества.	4 (4)	Тест, УО	ОПК-3.1, ОПК-3.2

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

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Раздел 1. Методологические основы управления качеством	Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение	ОПК-3	ОПК-3.1
2	Раздел 2. Документация систем качества	Стандартизация: цели, принципы, документы в области стандартизации, органы и службы по стандартизации.. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение	ОПК-3	ОПК-3.2
3	Системы менеджмента качества в управлении персоналом	Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение	ОПК-3	ОПК-3.1
4	Функции управления качеством	Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение	ОПК-3	ОПК-3.1

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

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

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной



теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

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

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

**Подготовка к контрольной работе.** Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

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

#### **Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

**Составление глоссария** Цель самостоятельной работы: повысить уровень

информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина

Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

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

**Информационный поиск** Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;

- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

**Разработка мультимедийной презентации** Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титольный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ

22 июня 2012 г.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

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

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

#### **а) основная литература**

1. Управление процессами: обеспечение качества технологических систем [Текст] : научное издание / П. А. Лончих [и др.] ; ред. П. А. Лончих ; Иркут. гос. техн. ун-т. - Иркутск : Изд-во ИрГТУ, 2014. - 344 с. ; 21 см. - ISBN 978-5-8038-0954-8 : 200.00 р.

2. Черников, Борис Васильевич. Управление качеством информационных систем в экономике [Текст] : учеб. пособие по дисц. спец. "Менеджмент организации" / Б. В. Черников, В. В. Ильин ; ред. Б. В. Черников. - М. : Форум, 2010. - 239 с. : граф. ; 22 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 220-224. - ISBN 978-5-8199-0408-4 : 154.88 р.

3. Ефимов, Владимир Васильевич. Средства и методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / В. В. Ефимов. - 3-е изд., стер. - М. : КноРус, 2012. - 225 с. : ил. ; 21 см. - Библиогр.: с. 224-225. - ISBN 978-5-406-01831-6 : 216.00 р.

4. Разумов, Владимир Александрович. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / В. А. Разумов. - М. : Инфра-М, 2010. - 207 с. ; 21 см + 1 эл. опт. диск (CD-ROM). - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 200-203. - ISBN 978-5-16-003830-8 : 214.62 р.

5. Михеева, Екатерина Николаевна. Управление качеством : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К', 2011. - 530 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 : 352.00 р.

6. Салимова, Татьяна Анатольевна. Управление качеством [Текст] : учебник / Т. А. Салимова. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010. - 414 с. ; 21 см. - (Высшая школа менеджмента). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-370-01657-8 : 139.23 р.

7. Салимова, Татьяна Анатольевна. Управление качеством [Текст] : учебник / Т. А. Салимова. - 5-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2011. - 414 с. ; 21 см. - (Высшая школа менеджмента). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-370-01659-2 : 139.23 р.

8. Святкина, Любовь Ивановна. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. И. Святкина ; Иркутский гос. ун-т, Науч. б-ка. - Электрон. текстовые дан. - Иркутск : ИГУ, 2010. - 1 эл. опт. диск (CD-ROM) ; 12 см. - (Труды ученых ИГУ). - Систем. требования: процессор Pentium I и выше ; ОЗУ 64 Мб ; операц. система Windows 95/98/2000/XP ; CD-ROM привод ; программа Adobe Acrobat Reader 3.0 и выше ; мышь. - Загл. с контейнера. - (в кор.) : 50.00 р.

9. Агарков, Анатолий Павлович. Управление качеством [Текст] : учеб. для студ. вузов, обуч. по направл. подготовки "Менеджмент" и "Экономика" / А. П. Агарков. - М. : Дашков и К', 2017. - 203 с. : схемы ; 21 см. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 : 209.00 р.

#### **б) дополнительная литература**

1. Святкина, Любовь Ивановна. Системы менеджмента качества [Текст] : учеб. пособие / Л. И. Святкина ; рец.: О. В. Архипкин, Н. Г. Дианова ; Иркут. гос. ун-т, Междунар. ин-т экономики и лингвистики. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2019. - 223 с. : ил., табл. ; 21 см. - Библиогр.: с. 197-201. - ISBN 978-5-9624-1697-7 : 340.00 р.

2. Вдовин, Сергей Михайлович. Система менеджмента качества организации [Текст] :

учеб. пособие для студ. вузов / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - М. : Инфра-М, 2012. - 298 с. : ил. ; 22 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 177-183. - ISBN 978-5-16-005070-6 : 340.89 р.

3. Агарков, А. П. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / А. П. Агарков. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 227 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 165-169. - ISBN 978-5-394-00163-5 : 154.00 р., 154.00 р.

4. Управление качеством [Текст] : учеб. для бакалавров, для студ. вузов, обуч. по экон. напр. и спец. / А. Г. Зекунов [и др.] ; ред. А. Г. Зекунов. - М. : Юрайт, 2013. - 475 с. ; 22 см. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр.: с. 459-460. - ISBN 978-5-9916-2281-3 : 336.82 р.

5. Герасимов, Борис Иванович. Управление качеством: резервы и механизмы [Текст] : учеб. пособие для студ. образоват. учрежд. сред. проф. образования и слушателей системы переподготовки кадров по стандартизации, метрологии и оценке соответствия / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Е. Б. Герасимова. - М. : Форум : Инфра-М, 2014. - 239 с. : ил., табл. ; 21 см. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 161-170, 235-237. - ISBN 978-5-91134-751-2. - ISBN 978-5-16-006775-9 : 450.89 р., 404.50 р.

6. Святкина, Любовь Ивановна. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / Л. И. Святкина ; Иркутский гос. ун-т, Междунар. ин-т эконом. и лингвист. - Иркутск : Изд-во ИГУ, 2010. - 193 с. : ил. ; 20 см. - Библиогр.: с. 181-184. - 160.00 р., 160.00 р.

7. Драчев, Олег Иванович. Статистические методы управления качеством [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направл. "Инноватика" / О. И. Драчев, А. А. Жилин. - Старый Оскол : ТНТ, 2022. - 146 с. : ил., табл. ; 21 см. - Библиогр.: с. 144-146. - ISBN 978-5-94178-278-9 : 607.00 р.

8. Добрынин, Николай Михайлович. Государственное управление: эффективность и качество. Современная версия новейшей истории государства [Текст] : учебник / Н. М. Добрынин ; науч. ред. А. Н. Митин ; Тюмен. гос. ин-т, Ин-т гос-ва и права, Рос. акад. наук, Сиб. отд-ние, Тюмен. науч. центр, Урал. гос. юрид. ун-т. - Новосибирск : Наука, 2019. - 939 с. ; 22 см. - ISBN 978-5-02-038762-1 : 990.00 р., 990.00 р.

9. Заика, Ирина Тенгизовна. Документирование системы менеджмента качества : учеб. пособие / И. Т. Заика, Н. И. Гительсон. - М. : КноРус, 2010. - 186 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 184-186. - ISBN 978-5-406-00142-4 : 100.00 р., 102.41 р.

10. Герасимов, Борис Иванович. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образ. и слушателей системы переподгот. кадров по стандартиз., метрологии и оценке соответствия / Б. И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Е. Б. Герасимова. - М. : Форум, 2015. - 175 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 161-173. - ISBN 978-5-91134-780-2. - ISBN 978-5-16-008979-9 : 302.39 р.

11. Управление качеством: качество жизни [Текст] : учеб. для студ. образоват. учрежд. сред. проф. образования и слушателей системы кадров по стандартизации, метрологии и оценке соответствия / Б. И. Герасимов [и др.]. - М. : Форум : Инфра-М, 2014. - 303 с. ; 22 см. - Библиогр.: с. 284-300. - ISBN 978-5-91134-817-5. - ISBN 978-5-16-009220-1 : 450.89 р.

#### **в) периодическая литература**

1. Российская газета [Текст]. - М., 1990 - . - Периодичность 157 в полугодие
2. Наука и жизнь [Текст] : ежемес. научно-попул. журн. - М., 1890г. - . - ISSN 0028-1263. - Выходит ежемесячно
3. Наука в Сибири [Текст]. - Новосибирск, 1961 - . - Выходит еженедельно

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

1. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. срок действия по 31.12. 2021 г. доступ: <http://elibrary.ru/>

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

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

— ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 92 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11 2018 г.

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

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

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

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

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>
--	---	--

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcddsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	--

### 6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя

### 6.3. Технические и электронные средства

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

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии, в том числе электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
---------------------	---



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

**Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:**

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов (из них электронные часы)
1	Функции управления качеством	Практика	деловая игра	2
2				
3				
4				
5				
6				

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

## 8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Тест	Раздел 1. Методологические основы управления качеством. Раздел 2. Документация систем качества. Системы менеджмента качества в управлении персоналом. Функции управления качеством.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
2	Устный опрос	Раздел 1. Методологические основы управления качеством. Раздел 2. Документация систем качества. Системы менеджмента качества в управлении персоналом. Функции управления качеством.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
3	Доклад/презентация	Раздел 1. Методологические основы управления качеством. Раздел 2. Документация систем качества. Системы менеджмента качества в управлении персоналом. Функции управления качеством.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
4	Эссе	Раздел 2. Документация систем качества.	ОПК-3.2

### Примеры оценочных средств для текущего контроля

#### Демонстрационный вариант теста

1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Стандарт качества в управлении – это ...

- a. совокупность характеристик
- b. способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям
- c. способность полностью удовлетворить ожидания потребителя

2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Цикл Шухарта-Деминга включает ...

- a. Этапы: планируй – внедряй – проверяй – действуй с учетом внедрения
- b. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация
- c. этапы: планирование, организация, мотивация и контроль

3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Неверно, что в 8 принципов управления качеством входит принцип

- a. принятия решений на основе фактов
- b. постоянного улучшения процессов

с. комплексного подхода к решению проблемы

4. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

К 8 принципам управления качеством относится принцип

- a. комплексного подхода к решению проблем
- b. взаимовыгодных отношений с поставщиками
- c. сохранения конкурентных преимуществ

5. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...

- a. потребитель желает видеть в продукте
- b. являются неожиданными для потребителя, то есть идут сверх запрашиваемых им характеристик

с. желательно добавить к новому продукту

6. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какая система не входит в число 5 основных подсистем СМК?

- a. контроля
- b. обучения
- c. мотивации

7. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Какую стадию жизненного цикла продукта принято считать последней?

- a. Утилизация после использования
- b. Реализация и распределение продукции
- c. Описание продукта после его снятия с производства

8. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Кто является автором понятия качества, как свойства реально удовлетворяющего потребителей?

- a. Джуран
- b. Шухарт
- c. Исикава

9. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Кто является автором понятия качества, в соответствии с которым качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону, то есть насколько вещь "хороша"?

- a. Исикава
- b. Джуран
- c. Шухарт

10. *Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Кто является автором понятия качества в соответствии с которым, качество - это пригодность использования вещи по ее назначению?

- a. Шухарт
- b. Исикава
- c. Джуран

11. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

В каком стандарте впервые появилось определение понятия качества?

- a. ГОСТ 15079-79
- b. ГОСТ 15467-79
- c. ГОСТ 12338-79

12. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой международный стандарт впервые определил понятие качество, как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

- a. ИСО 8402-86
- b. ИСО 9000-2000
- c. ИСО 9001-2001

13. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Политика в области качества - это:

- a. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством и сотрудниками организации
- b. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством
- c. деятельность организации в области качества, официально сформулированная руководством организации

14. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что значит "найти алмаз"?

- a. отбраковать продукцию и снять отбракованный товар с реализации потребителям
- b. установление брака в процессе производства без снятия товара с реализации
- c. дефектовка партии продукции до момента ее попадания потребителям

15. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "кайдзен" - это:

- a. ценность сотрудников
- b. непрерывное совершенствование
- c. равномерное распределение работы

16. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "хейдзунка" - это:

- a. ценность сотрудников
- b. равномерное распределение работы
- c. непрерывное совершенствование

17. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

На каком предприятии впервые была внедрена система качества КАНАРСПИ?

- a. на машиностроительном заводе г. Москва
- b. на машиностроительном предприятии г. Горкий (Нижегород)
- c. на заводе телеграфной аппаратуры г. Львов

18. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Исикавы - это:

- а. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени
- б. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать
- с. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

*19. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Контрольные карты Шухарта - это:

- а. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать
- б. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме
- с. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

*20. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Диаграмма Парето - это:

- а. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени
- б. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать
- с. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

## **8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Вопросы к зачету:**

1. Понятие качества в управлении
2. Цикл Шухарта-Деминга
3. 8 принципов управления качеством
4. Профиль желаемого качества
5. Система и подсистемы менеджмента качества
6. Сущность стандартов серии ИСО 9000, 9001, 9003, 9004, 14000
7. Политика в области качества
8. Методы контроля качества (диаграммы, контрольные карты)
9. Международные премии в области качества
10. Роль научно-технического прогресса в управлении качеством
11. Отечественный опыт в создании систем качества
12. Всеобщий менеджмент качества – путь к его совершенствованию
13. Внутренний аудит систем качества: сущность и необходимость
14. Политика в области качества – стратегия развития предприятия

**Разработчики:**

  
\_\_\_\_\_

доцент  
(занимаемая должность)

А.В. Блинникова  
(инициалы, фамилия)

  
\_\_\_\_\_

профессор  
(занимаемая должность)

О.А. Николайчук  
(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

Программа рассмотрена на заседании кафедры предпринимательства и управления в сфере услуг и рекламы

Протокол № 10 от «12» мая 2021 г.

зав. кафедры

  
\_\_\_\_\_

Е.А. Волохова

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