

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Структурное подразделение «Автоматизации и управления»

УТВЕРЖДЕНА:
на заседании кафедры
Протокол №11 от 11 февраля 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Направление: 38.03.02 Менеджмент

Управление проектами

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения: очная

Документ подписан простой
электронной подписью
Составитель программы:
Федотова Анжелика
Витальевна
Дата подписания: 29.05.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
Утвердил: Елшин Виктор
Владимирович
Дата подписания: 04.06.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
Согласовал: Чернышенко
Марина Сергеевна
Дата подписания: 30.05.2025

Год набора – 2025

Иркутск, 2025 г.

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина «Управление качеством» обеспечивает формирование следующих компетенций с учётом индикаторов их достижения

Код, наименование компетенции	Код индикатора компетенции
ОПК ОС-2 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний экономической, организационной и управленческой теории	ОПК ОС-2.7

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы

Код индикатора	Содержание индикатора	Результат обучения
ОПК ОС-2.7	Имеет представление о понятии качества как объекта управления, методах его оценки и измерения	Знать внутренние правила согласования и утверждения документов, кадровый документооборот; нормативно-правовую базу, регулирующую деятельность в сфере обеспечения качества производственных процессов Уметь применять методы взаимодействия с необходимыми источниками информации в сфере управления качеством Владеть навыками использования правовой информации при организации деятельности, направленной на управление качеством в организации.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Изучение дисциплины «Управление качеством» базируется на результатах освоения следующих дисциплин/практик: «Теория менеджмента»

Дисциплина является предшествующей для дисциплин/практик: «Методы принятия управленческих решений», «Маркетинг»

3 Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет – 3 ЗЕТ

Вид учебной работы	Трудоемкость в академических часах (Один академический час соответствует 45 минутам астрономического часа)	
	Всего	Семестр № 5
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия, в том числе:	32	32

лекции	16	16
лабораторные работы	0	0
практические/семинарские занятия	16	16
Контактная работа, в том числе	0	0
в форме работы в электронной информационной образовательной среде	0	0
Самостоятельная работа (в т.ч. курсовое проектирование)	76	76
Трудоемкость промежуточной аттестации	0	0
Вид промежуточной аттестации (итогового контроля по дисциплине)	Зачет	Зачет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Сводные данные по содержанию дисциплины

Семестр № 5

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды контактной работы						СРС		Форма текущего контроля
		Лекции		ЛР		ПЗ(СЕМ)				
		№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Введение. Основные категории и понятия управления качеством	1	2					1, 2	8	Устный опрос
2	История развития теории и практики в области управления качеством	2	2			1, 2, 3	6	1, 2, 3	10	Устный опрос
3	Международные стандарты ИСО серии 9000	3	2					1, 2, 3	16	Тест
4	Требования МС ИСО 9001	4	4			4, 5, 6, 7	10	1, 1, 2, 3	26	Тест
5	Методы анализа в менеджменте качества. Семь простых инструментов в управлении качеством. Область их применения	5	2					1	6	Тест
6	Затраты на качество. Управление затратами на качество	6	2					1	6	Устный опрос

7	Сертификация систем менеджмента качества	7	2					1	4	Устный опрос
	Промежуточная аттестация									Зачет
	Всего		16				16		76	

4.2 Краткое содержание разделов и тем занятий

Семестр № 5

№	Тема	Краткое содержание
1	Введение. Основные категории и понятия управления качеством	Обзор вопросов, связанных с управлением качеством, современных систем управления качеством в соответствии с МС ИСО серии 9000. Определения понятий: «качество», «продукция», «процесс», «петля качества» «система менеджмента качества», «конкурентоспособность», «потребитель», «удовлетворенность» и др.).
2	История развития теории и практики в области управления качеством	Рассмотрены основные этапы становления систем менеджмента. Основоположники учения о качестве (учение Джурана, Фейгенбаума, Кросби, Деминга). Рассмотрена Программа постоянного улучшения Деминга, включающая 3 аксиомы Деминга, цепную реакцию, цикл Деминга, 14 стратегических постулатов Деминга, 7 "смертельных болезней", трудности и фальстарты.
3	Международные стандарты ИСО серии 9000	Рассмотрены вопросы : Цель и польза менеджмента качества. Восемь принципов менеджмента качества. Структура стандартов ИСО серии 9000. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе. Более подробно рассматривается проблема внедрения процессного и системного под-хода к управлению.
4	Требования МС ИСО 9001	Рассмотрены общие требования к системе менеджмента качества, виды, роль и требования к документации системы менеджмента качества и к ее управлению, общие сведения о Политике и целях в области качества, распределение ответственности и полномочий при функционировании СМК , менеджмент ресурсов, анализ со стороны руководства, внутренний аудит СМК. Особый акцент во время занятий делается на реализацию 8 принципов TQM.
5	Методы анализа в менеджменте качества. Семь простых инструментов в управлении качеством. Область их применения	Рассмотрены область применения, основные требования к сбору информации и проведения ее анализа, построению и принятию решений на основе анализа при использовании семи простых статистических методов управления качеством: контрольные листки, диаграммы разброса,

		диаграммы стратификации, гистограммы, диаграммы Парето, диаграммы Исси-кавы, контрольные карты Шухарта.
6	Затраты на качество. Управление затратами на качество	Рассмотрены: классификация затрат на качество, перераспределение затрат на качество. Правило десятикратного увеличения затрат на преодоление неудач при переходе к следующему этапу ЖЦП
7	Сертификация систем менеджмента качества	Рассмотрена процедура сертификации системы менеджмента качества.

4.3 Перечень лабораторных работ

Лабораторных работ не предусмотрено

4.4 Перечень практических занятий

Семестр № 5

№	Темы практических (семинарских) занятий	Кол-во академических часов
1	Основные этапы становления менеджмента. Пять звезд качества.	2
2	Программа Деминга	2
3	Работа в команде. Японские кружки качества. Европейский стиль работы в кружках. Системы Kaizen, Kairyo.	2
4	Процессный подход к управлению. Системный подход к управлению. Описание и анализ бизнес-процессов.	4
5	Организационная структура предприятия. Распределение ответственности и полномочий. Положения о структурных подразделениях. Должностные инструкции. Матрицы распределения ответственности	2
6	Политика в области качества. Планирование. Цели в области качества.	2
7	Внутренний аудит СМК. Критерии аудита, методы аудита. ГОСТ Р ИСО 9011-2011. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента	2

4.5 Самостоятельная работа

Семестр № 5

№	Вид СРС	Кол-во академических часов
1	Подготовка к зачёту	44
2	Подготовка к практическим занятиям	20
3	Проработка разделов теоретического материала	12

В ходе проведения занятий по дисциплине используются следующие интерактивные методы обучения: групповая дискуссия

5 Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины

5.1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1.1 Методические указания для обучающихся по практическим занятиям

Управление качеством: метод. Указания для обучающихся по выполнению практических (семинарских) занятий/ сост.: П.А. Лончих.- Иркутск: Изд-во ИРНИТУ, 2019.- 8 с. (электронный ресурс).

5.1.2 Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе:

Управление качеством: метод. указания по самостоятельной работе студентов / сост.: П.А. Лончих.- Иркутск: Изд-во ИРНИТУ, 2019.- 5 с. (электронный ресурс).

6 Фонд оценочных средств для контроля текущей успеваемости и проведения промежуточной аттестации по дисциплине

6.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля

6.1.1 семестр 5 | Устный опрос

Описание процедуры.

Тема (раздел): Раздел 2. Обзор стандартов ИСО серии 9000 Тема 2.1. Назначение и структура стандартов ИСО 9000 и ИСО 9001 версии 2015 г.

Описание процедуры: Преподаватель предлагает студенту тест, содержащий 10 вопросов. Каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных. На выполнение теста отводится 20 минут, которые включают в себя решение, оформление и отправку результатов, в случае, если тестирование проводится в дистанционном режиме.

Пример задания:

1. На скольких принципах менеджмента основан стандарт ISO 9001:2015?

1. На семи
2. На шести
3. На восьми

2. Какой раздел впервые появился в стандарте ISO 9001:2015? *

1. Внутрифирменные знания
2. Идентификация и прослеживаемость
3. Внутренний аудит

3. Внедрение в организации процессного подхода означает:

1. Описание наиболее важных бизнес-процессов организации.
2. Внедрение ISO 9001:2015.

3. Критерии внедрения процессного подхода являются субъективными.

4. Оптимизацию ряда бизнес-процессов.

4. Для реального изменения деятельности организации на принципах процессного подхода требуется:

1. Наличие методики описания бизнес-процессов.
2. Понимание руководителями организации идей процессного подхода и практических методов его внедрения.
3. Наличие сертификата по ISO 9001:2000.

4. Наличие инструмента моделирования бизнес-процессов, например ARIS.
5. Выходы бизнес-процесса это:
 1. Отчетные документы
 2. Брак
 3. Результат выполнения бизнес-процесса - информация (документы) и материальные объекты.
 4. Готовые изделия

Критерии оценивания.

Преподаватель предлагает студенту тест, содержащий 10 вопросов. Каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных. На выполнение теста отводится 20 минут, которые включают в себя решение, оформление и отправку результатов, в случае, если тестирование проводится в дистанционном режиме.

6.1.2 семестр 5 | Тест

Описание процедуры.

Описание процедуры: тестирование

1. Важнейшее стратегическое направление деятельности службы управления персоналом — это: а) психологическая поддержка персонала б) учет персонала в) набор персонала г) уменьшение текучести персонала д) уменьшение конфликтов е) повышение эффективности функционирования организации за счет повышения эффективности деятельности персонала
2. Какие виды потенциала из нижеследующего перечня рассчитывает использовать работодатель, если он нанимает работника, заведомо не обладающего необходимыми профессионально-квалификационными качествами: а) профессионально-квалификационный б) нравственно-мотивационный в) работоспособный г) творческий д) коммуникативный е) лидерский ж) потенциал к развитию з) административный и) гибкость к) ассертивность
3. С позиции гуманистического подхода, персонал — это: а) источник затрат организации б) один из ресурсов организации в) достоинство организации г) капитал организации.
4. Объектом исследования в управлении персоналом являются: а) личности, группы, трудовой коллектив б) руководители, специалисты, другие служащие, рабочие в) топ-менеджеры, мидл-менеджеры, линейный и функциональный менеджмент, рядовые работники, супервайзеры г) профессионально-квалификационные и половозрастные группы в организации д) формальные и неформальные группы работников

Критерии оценивания.

Критерии оценки: за правильный ответ на вопрос ставится 1 балл. Пять правильных ответов – «отлично»

Четыре правильных ответа - «хорошо»

Три правильных ответа – «удовлетворительно»

Менее трех правильных ответов - «неудовлетворительно»

6.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

6.2.1 Критерии и средства (методы) оценивания индикаторов достижения компетенции в рамках промежуточной аттестации

Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Средства (методы) оценивания промежуточной аттестации
ОПК ОС-2.7	Демонстрирует знания о понятии качества как объекта управления, методах его оценки и измерения, концептуальных основах и методологии управления качеством.	Устный опрос или тестирование

6.2.2 Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

6.2.2.1 Семестр 5, Типовые оценочные средства для проведения зачета по дисциплине

6.2.2.1.1 Описание процедуры

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель задает студенту два-три теоретических вопроса, в зависимости от результатов посещения занятий студентом и результатов текущего контроля. На подготовку отводится 20 минут. После этого студент отвечает на поставленные вопросы. Для объективного оценивания знаний студента могут быть заданы дополнительные вопросы по темам курса.

Пример задания:

Пример задания :

Контрольные вопросы для зачета:

1. Дайте определения: продукция, процесс, обеспечение качества, проект, проектирование и разработка, процедура.
2. Какие нормативные документы устанавливают требования к качеству продукции, процессов, систем менеджмента качества?
3. Что означает «документированная процедура»?
4. Какие документы СМК требует стандарт ИСО 9001?
5. Что такое иерархическая структура документации СМК?
6. Как Вы понимаете требование стандарта п.4.2 d? О каких документах и записях идет речь для их включения в документацию СМК?
7. Основная цель(и) управления документами СМК.
8. Какие требования должна содержать обязательная процедура «Управление документами»?
9. Дайте определение «записи». Чем отличаются записи от других документов СМК?
10. Какие требования предъявляются к записям?
11. Какие записи относятся к обязательным записям СМК?
12. Назовите основные этапы внедрения СМК.
13. Дайте характеристику каждого этапа построения СМК.
14. Когда проводится предварительная оценка существующей системы менеджмента качества?
15. Сформулируйте цель проведения предварительной оценки СМК.

16. Какие методы используются при проведении предварительной оценки СМК?
17. Кто проводит предварительную оценку СМК? Как оформляются результаты предварительной оценки СМК? Как используются результаты предварительной оценки СМК?
18. Какие виды планов Вы знаете? Назовите их преимущества и недостатки.
19. Что является основой для планирования разработки документов СМК?
20. Как осуществляется распределение ответственности за разработку документов СМК?
21. Кем утверждается план разработки документов СМК?
22. Какую роль играют рабочие группы при разработке документов СМК?
23. Каким образом осуществляется вовлечение персонала в деятельность по разработке документов СМК?
24. Как Вы представляете процесс разработки документов СМК?
25. Какие виды ресурсов необходимы для реализации плана разработки документов СМК?
26. Дайте основные понятия и характеристику инвестиционного проекта.
27. Какие виды деятельности относятся к основной деятельности по проекту;
28. Организационные структуры управления: линейные, функциональные, комбинированные, матричные. Дайте их определение, преимущества и недостатки.
29. Методы управления проектом. Метод сетевого планирования и управления. Метод линейных графиков. Их преимущества и недостатки.
30. Организационную структуру управления проектом по внедрению СМК.
31. Основные функции Совета по качеству.
32. Какие основные функции выполняет Представитель руководства по качеству (Председатель Совета по качеству)?
33. Основные функции службы качества.
34. Модель СМК, основанная на процессном подходе
35. Управление процессом внедрения СМК.

6.2.2.1.2 Критерии оценивания

Зачтено	Не зачтено
Хорошее знание основных терминов и понятий курса; Хорошее знание и владение методами и средствами решения поставленных задач; Последовательное изложение материала курса; Умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов; Достаточно полные ответы на вопросы при сдаче зачета; Умение использовать фундаментальные понятия из базовых естественнонаучных и общепрофессиональных дисциплин при ответе на вопросы. Неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; Неумение решать поставленные задачи; Отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса; Неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов; Неумение использовать фундаментальные понятия из базовых естественнонаучных и общепрофессиональных дисциплин при	Хорошее знание основных терминов и понятий курса; Хорошее знание и владение методами и средствами решения поставленных задач; Последовательное изложение материала курса; Умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов; Достаточно полные ответы на вопросы при сдаче зачета; Умение использовать фундаментальные понятия из базовых естественнонаучных и общепрофессиональных дисциплин при ответе на вопросы. Неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; Неумение решать поставленные задачи; Отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса; Неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов; Неумение использовать фундаментальные понятия из базовых естественнонаучных и общепрофессиональных дисциплин при

ответах на зачете.	ответах на зачете.
--------------------	--------------------

7 Основная учебная литература

1. Мишин В. М. Управление качеством : учебник для вузов по специальности "Менеджмент организации" (061100) / В. М. Мишин, 2007. - 463.
2. Басовский Л. Е. Управление качеством : учеб. для вузов по экон. специальностям / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев, 2008. - 211.
3. Аристов О. В. Управление качеством : учеб. для вузов по специальности 061100 "Менеджмент орг." / О. В. Аристов, 2007. - 237.

8 Дополнительная учебная литература и справочная

1. Салимова Т. А. Управление качеством : учебник по специальности "Менеджмент организации" / Т. А. Салимова, 2008. - 414.
2. Горбашко Е. А. Управление качеством : учебное пособие по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" / Е. А. Горбашко, 2008. - 382.
3. Салимова Т. А. Управление качеством : учебник по специальности "Менеджмент орг." / Т. А. Салимова, 2007. - 414.
4. Агарков А. П. Управление качеством : учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг." / А. П. Агарков, 2007. - 217.
5. Эванс Д. Р. Управление качеством : учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг." / Джеймс Р. Эванс, 2007. - 637.
6. Гавриш В. В. Управление качеством : учеб. пособие / В. В. Гавриш, 2004. - 171.

9 Ресурсы сети Интернет

1. <http://library.istu.edu/>
2. <https://e.lanbook.com/>

10 Профессиональные базы данных

1. <http://new.fips.ru/>
2. <http://www1.fips.ru/>

11 Перечень информационных технологий, лицензионных и свободно распространяемых специализированных программных средств, информационных справочных систем

1. Microsoft Office 2003 VLK (поставки 2007 и 2008)
2. Microsoft Office 2007 Standard - 2003 Suites и 2007 Suites - поставка 2010
3. Microsoft Office Standard (2007 + 2003)_rus_VLK_для КУИЦ

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционная аудитория, оснащенная специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: доска, настенный экран, мультимедийное оборудование. Для проведения практических занятий – компьютерный класс