

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 27 » 04 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Управление качеством

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.04.05. «Бизнес-информатика»

Профиль/программа подготовки Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий

Уровень высшего образования магистратура

Форма обучения заочная

| Курс  | Трудоемкость<br>зач. ед./ час. | Лекции,<br>час. | Практич.<br>занятия,<br>час. | Лаборат.<br>работы,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма<br>промежуточного<br>контроля<br>(экс/зачет) |
|-------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|--|
| 1     | 2/72                           | 2               | 10                           |                             | 60           | зачет  |
| Итого | 2/72                           | 2               | 10                           |                             | 60           | зачет  |

Владимир 20 15

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством» являются:

1. Формирование у студентов понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике.
2. Приобретение студентами практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов.
3. Формирование навыков использования инструментария управления качеством.
4. Формирование у студентов целостной системы знаний о сущности процессного подхода к управлению качеством.
5. Формирование умений применения современных отечественных и международных стандартов организации систем качества.

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

Дисциплина «Управление качеством» относится обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана ОПОП магистратуры по направлению 38.04.05 «Бизнес-информатика», программа «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий». Дисциплина входит в блок Б1.В.ОД.3 учебного плана подготовки магистров направления «Бизнес-информатика», является теоретическим и методологическим основанием для изучения других курсов: «Организация бизнеса в сфере информационных технологий», «Методология внедрения бизнес-систем», «Управление эффективностью бизнеса в сфере информационных технологий» и др.

Знания, полученные в рамках изучения дисциплины, могут быть применены при прохождении практики, научно - исследовательской работы и ВКР (магистерской диссертации).

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- способностью планировать процессы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение (ПК-5);
- способностью управлять инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ (ПК-16).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) Знать:

- понятия, связанные с жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-

5);

- основные понятия, термины, стандарты управления информационными системами (ПК-16).

2) Уметь:

- анализировать основные этапы жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-5);

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с осуществлением инновационной и предпринимательской деятельности в сфере ИКТ (ПК-16).

3) Владеть:

- современными методами управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-5);

- навыками реализации основных управленческих функций при организации инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ (ПК-16).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

| № п/п               | Раздел (тема) дисциплины  | Курс | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |                      |                     |                    |           | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %) | Форма промежуточной аттестации |              |
|---------------------|---|------|--|----------------------|---------------------|--------------------|-----------|---|--------------------------------|--------------|
|                     |   |      | Лекции   | Практические занятия | Лабораторные работы | Контрольные работы | СРС       |   |                                | КП / КР      |
| 1                   | Понятие качества  | 1    |  | 2                    |                     |                    | 12        |   | 1/50                           |              |
| 2                   | История систем качества   | 1    |  | 2                    |                     |                    | 12        |   | 1/50                           |              |
| 3                   | Стандарты качества  | 1    |  | 2                    |                     |                    | 12        |   | 1/50                           |              |
| 4                   | Функции управления качеством                                    | 1    |  | 2                    |                     |                    | 12        |   | 1/50                           |              |
| 5                   | Система качества как элемент построения архитектуры предприятия | 1    | 2  | 2                    |                     |                    | 12        |   | 2/50                           |              |
| <b>Всего: 72 ч.</b> |   |      | <b>2</b>   | <b>10</b>            |                     |                    | <b>60</b> |   | <b>6/50</b>                    | <b>Зачет</b> |

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика» компетентностный подход к изучению дисциплины «Управление качеством» реализуется путём проведения лекций, практических занятий с применением мультимедийных технологий. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационные технологии;
- работа в команде (малой группе);
- разрешение проблем;
- дискуссия;
- проблемное обучение;
- индивидуальное обучение;
- междисциплинарное обучение.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Текущий контроль знаний студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

- тестирование;
- выполнение практических заданий;
- дискуссии.

Промежуточная аттестация знаний студентов производится по результатам работы в форме зачета, который включает в себя ответы на теоретические вопросы.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания и методы контроля позволяющие оценить знания по данной дисциплине, включены в состав УМКД.

### **Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса подготовки магистров. Она направлена на усвоение системы научных и профессиональных знаний, формирования умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой деятельности. СРС помогает формировать культуру мышления студентов, расширять познавательную деятельность.

Виды самостоятельной работы по курсу:

- а) по целям: к лекционным и практическим занятиям, НИР и НИС.
- б) по характеру работы: изучение литературы, написание эссе, выполнение заданий и тестов, подготовка доклада, презентаций.

#### *Тематика самостоятельной работы*

1. Почему нельзя рассматривать качество отдельно с позиций производителя и потребителя?
2. Что понимается под «петлей качества»?
3. Как рассчитываются количественные оценки качественных характеристик товара: показателей надежности, технологичности, унификации, патентной защиты и чистоты?
4. Сформулируйте определение конкуренции.
5. Что такое конкурентоспособность?
6. Какие существуют виды показателей и параметров конкурентоспособности продукции?
7. Что такое оптимальный уровень качества?
8. Что вы понимаете под планированием качества?
9. Как рассчитать коэффициент сортности?
10. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
11. Какие существуют виды стандартов?
12. Охарактеризуйте основные методы стандартизации.
13. Как вы понимаете технические, экономические и правовые функции стандартизации?
14. В чем отличие версии стандартов серии ИСО 9000-2000 от предыдущей версии?
15. Что подразумевает планирование проектирования и разработки?
16. Что предполагает анализ проекта и разработки?
17. Что означает верификация проекта и разработки?

Проблемная задача.

Проанализировать деятельность организации «Х» и составить аналитическую справку по следующим вопросам. Общий объем работы не должен превышать 4-5 страниц.

1. Какую продукцию/услугу производит/оказывает организация?
2. Назовите основные параметры качества продукции/услуги.
3. Кто является внутренними и внешними потребителями?
4. Кто является заинтересованными лицами/сторонами?

5. Какие виды процессов протекают в вашей организации? Перечислите основные бизнес-процессы (1-2 процесса).

6. Распишите по процессам 2 и 3 уровня один из основных процессов жизненного цикла продукции. Опишите, какие более мелкие процессы входят в его состав.

7. Даете развернутую характеристику 1 процессу второго уровня:

- какие целевые установки имеет этот процесс?
- определите границы этого процесса (область действия).
- что (кто) инициирует этот процесс?
- что является «входом» и «выходом» процесса?
- кто отвечает за весь процесс, кто - за его часть?
- составьте матрицу ответственности и полномочий за процесс, включая всех сотрудников, задействованных в процессе;
- кто является ответственным за процесс, кто - владельцем процесса, кто - участником, исполнителем, кто получает информацию?
- как протекает процесс?
- опишите цепочку процесса по шагам;
- с помощью, каких показателей управляют процессом и оценивают результат?

Укажите показатели, которые целенаправленно отслеживаются;

- какие контрольные операции встроены в процесс, что - бы он был прогнозируемый?
- кто и какие записи ведет по процессу?
- где есть возможности для улучшения процесса и как их осуществить?

### **Вопросы к зачету**

1. Современная философия качества.
2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».
3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.
4. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
5. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
6. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
7. Система международных стандартов качества ISO-9000.
8. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».

9. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9001:2008 «СМК: Требования, Область применения».
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
11. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
12. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
13. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
14. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
15. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства».
16. Цели организации и политика в области качества.
17. Эволюция мышления в области управления качеством.
18. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
19. Методы управления качеством.
20. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
21. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
22. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.
23. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.
24. Основные положения теории Деминга.
25. Понятие системы обеспечения качества.
26. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
27. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.
28. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
29. Инструменты управления качеством.
30. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Порядок построения и анализ.
31. Диаграмма Парето. Порядок построения и анализ данных.
32. Документирование СМК. Виды классификаций документов по управлению качеством.
33. Основные документы СМК. Общая характеристика.

34. Основные положения мониторинга и измерения качества и процессов СМК.  
Удовлетворенность потребителей.

35. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение.

36. Корректирующие и предупреждающие действия.

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

*а) основная литература (имеется в наличие библиотеке ВлГУ):*

1. Управление качеством: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова; Под ред. Б. И. Герасимова - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 216 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-91134-810- 6, 500 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=425931>

2. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Азаров [и др.]. - Электрон. текстовые данные. - М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 572 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16183>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование.). (обложка) ISBN 978-5-91134-751-2, 300 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406876>.

*б) дополнительная литература:*

1. Деева В.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2012.— 102 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8057>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование.). (обложка) ISBN 978-5-91134-751-2, 300 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=401937>

3. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник/ Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е. - Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, 2013. - 336 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14108>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

*в) периодические издания*

1. <http://www.compress.ru> – Журнал «КомпьютерПресс».

2. <http://www.osp.ru/cw> – Журнал «ComputerWorld Россия».

3. <http://www.osp.ru/cio/#/home> – Журнал «Директор информационной службы».

4. <http://www.pcweek.ru> – Журнал «PC Week / RE (Компьютерная неделя)».
5. <http://www.infosoc.iis.ru> – Журнал «Информационное общество».
6. <http://www.crn.ru> – Журнал «CRN / RE (ИТ-бизнес)».
7. <http://www.cnews.ru> – Издание о высоких технологиях.

*з) интернет-ресурсы:*

1. <http://www.gks.ru>
2. <http://www.wto.org>
3. <http://www.oecd.org>
4. <http://www.standard.ru/iso9000>
5. <http://rospotrebnadzor.ru/news>
6. <http://www.iso.staratel.com/ISO>
7. <http://e.lib.vlsu.ru/>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1. Лекционные занятия:
  - компьютерный класс (213-6, 303-6);
  - презентационная техника: проектор, экран, ноутбук;
  - пакеты ПО общего назначения: Microsoft Word и Microsoft PowerPoint.
2. Практические занятия:
  - учебная аудитория (214-6,307-6) с мультимедийным оборудованием;
  - компьютерный класс;
  - презентационная техника: проектор, экран, ноутбук;
  - пакеты ПО общего назначения: Microsoft Word и Microsoft PowerPoint.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.04.05 «Бизнес-информатика» и программе подготовки «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий».

Рабочую программу составил Губ к.э.н., доцент Губернаторов А.М.

Рецензент:

Начальник отдела информационных технологий ООО «Альянс» Чесалкин Н.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БИЭ протокол № 8 от «27» 04 2015 года.  
Заведующий кафедрой Тесленко И.Б. д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 38.04.05 «Бизнес-информатика» протокол № 8 от «27» 04 2015 года.  
Председатель комиссии Тесленко И.Б. д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

#### ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ

##### РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа одобрена на 2015-2016 учебный год.

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2015 года.

Заведующий кафедрой Тесленко И.Б.

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год.

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2016 года.

Заведующий кафедрой Тесленко И.Б.

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_