

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 18.06.2025 13:02:26 Уникальный программный ключ: 04c19ed88bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Оценка и управление качеством информационных услуг" по направлению подготовки (специальности) 27.03.05 "Инноватика" направленности (профилю) Управление инновациями на предприятиях ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
---	--	--	--------

## Рабочая программа дисциплины (модуля)\*

Оценка и управление качеством информационных услуг

Направление подготовки (специальность)

27.03.05 Инноватика

Направленность (профиль)

Управление инновациями на предприятиях

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

заочная

Год(ы) набора 2025

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2024 г.



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Оценка и управление качеством информационных услуг» – дать будущим бакалаврам теоретические основы и практические рекомендации по организации управления системой качества, отвечающей рекомендациям международных стандартов ИСО серии 9000.

Задачи дисциплины:

- дать знания теоретических основ в области обеспечения и управления качеством информационных услуг;

- научить организовывать работу по обеспечению качества путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов;

- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;

- ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества информационных услуг и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.02.07

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для освоения дисциплины студент должен успешно освоить следующие курсы :

Методы принятия управленческих решений

Учебная практика (проектная практика)

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

Управление проектами в цифровой экономике

Производственная практика (преддипломная практика)

Инновационные подходы к формированию стратегического плана развития предприятия

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

**ПК-1: Способен управлять разработкой и внедрением инноваций в государственном и коммерческом секторах, осуществлять контроль за их реализацией**

**Знать:**

теоретические аспекты анализа качества ресурсов ИТ для разработки инноваций в государственном и коммерческом секторах и осуществления контроля за их реализацией

**Уметь:**

осуществлять менеджмент качества информационных услуг при разработке инноваций и контроля за их реализацией

**Владеть:**

методами и инструментами менеджмента качества информационных услуг для разработки, внедрения инноваций в государственном и коммерческом секторах, а также для контроля за их реализацией.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	теоретические аспекты анализа качества ресурсов ИТ для управления разработкой и внедрением инноваций в государственном и коммерческом секторах и осуществления контроля за их реализацией
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	осуществлять менеджмент качества информационных услуг при разработке и внедрении инноваций и контроля за их реализацией
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	- осуществления анализа качества ресурсов ИТ для решения профессиональных задач,
3.3.2	- осуществления менеджмента качества информационных услуг при разработке и внедрении инноваций в государственном и коммерческом секторах, а также для контроля за их реализацией.



#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<b>Общая трудоемкость</b>		<b>3 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану	: 108	Виды контроля на курсах: зачеты 5
в том числе	:	
аудиторные занятия	: 6	
самостоятельная работа	: 96,85	
часов на контроль	: 4	
контактная работа:	7,15	
ИКР:	1,15	

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

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
<b>Раздел 1. Основные понятия и терминология в области качества</b>				
1.1	Основные понятия и терминология в области качества Роль потребителя в определении качества. Влияние технологии на качество продукции. Конкурентоспособность и качество. Качество жизни. /Ср/	4	5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.2	Основные понятия и терминология в области качества /Ср/	4	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
<b>Раздел 2. Возникновение и развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности</b>				
2.1	Стадии развития философии качества. Понятие философии предпринимательства, основанной на концепции «общества потребления». Истоки качества. Эволюция составляющих качества: фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды. Концепции обеспечения качества, системы мотивации, обучения персонала, взаимоотношений с поставщиками и потребителями в рамках этих фаз. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э4 Э5
2.2	Изучение исторического развития деятельности в области качества. Основные противоречия, способствующие со-вершенствованию методов управления качеством. /Ср/	4	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э4 Э5
<b>Раздел 3. Современная концепция менеджмента качества в условиях цифровизации процессов</b>				
3.1	Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов и принципов. Сущность системы менеджмента качества. Менеджмент качества в рамках управления проектом. Структура управления качеством проекта: планирование, обеспечение, контроль качества. Классификация видов и методов контроля качества в управлении проектом. Основные положения концепции TQM. Проблемы внедрения TQM на российских предприятиях. Стратегия качества – порядок действий, направленных на развитие TQM. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
3.2	Изучение основных положений и принципов концепции TQM. /Ср/	4	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
3.3	Современная концепция менеджмента качества /Ср/	4	5	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4



	<b>Раздел 4. Управление качеством информационных продуктов на основе стандартов ИСО</b>			
4.1	История создания стандартов качества. Основные принципы и требования новой версии Международных стандартов серии 9000:2000. Цель, преимущества ИСО 9000. Элементы системы обеспечения качества ИСО 9001. Порядок внедрения стандартов ИСО 9000. Деятельность ИСО в области обеспечения качества. Управление на основе версии стандартов ИСО 9000: 2000. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО. /Ср/	4	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2
4.2	Изучение основных принципов и требований новой версии Международных стандартов серии 9000. Роль международных стандартов во взаимодействии между странами. /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
	<b>Раздел 5. Инструменты и методы управления качеством информационными продуктами.</b>			
5.1	Понятие о квалитметрии. Квалитметрическая оценка качества. Классификация методов определения значений показателей качества. Измерение качества как процедура сравнения объектов по определенным характеристикам. Методы оценки уровня качества: дифференциальный метод, комплексный метод. Сущность метода экспертных оценок. Подбор количественного и качественного состава экспертов. Характеристика экспертов: компетентность, креативность, отношение к экспертизе, конформизм, конструктивность мышления, коллективизм, самокритичность. Оценка согласованности мнения экспертов. /Ср/	5	16	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
5.2	Инструменты и методы управления качеством. Квалитметрия. /Ср/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э3
	<b>Раздел 6. Статистические методы контроля качества.</b>			
6.1	Статистические методы анализа и управления качеством. Статистический анализ. Семь простых методов статистического контроля качества: контрольные листы, причинно-следственная диаграмма, гистограмма, диаграмма разброса, анализ Парето, стратификация, контрольные карты. /Ср/	5	10	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3
	<b>Раздел 7. Управление затратами на обеспечение качества информационного продукта</b>			
7.1	Классификация затрат на качество. Элементы затрат на качество: затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние потери, внешние потери. Взаимосвязь между затратами на качество и достигнутым уровнем качества. Структура затрат на качество. Определение величины затрат. Выявление источников затрат на качество. Отчет по затратам на качество. Предположение Тагучи о недостаточности соблюдения качества в пределах границ допусков. Функция потерь Тагучи. /Ср/	5	10	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
	<b>Раздел 8. Планирование и внедрение систем качества</b>			
8.1	Изучение методики разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Этапы создания систем качества. /Ср/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э3 Э4
8.2	Планирование и внедрение систем качества на предприятиях.Методика разработки систем качества в организации. Этапы создания и внедрения систем качества. /Ср/	5	10	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э3 Э4



<b>Раздел 9. Оценка качества информационного продукта. Сертификация продукции и систем качества.</b>				
9.1	Сущность и содержание сертификации. Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг». Российские системы сертификации: системы обязательной сертификации, система добровольной сертификации. Методика проведения сертификации. Схемы сертификации. Сертификация продукции. Сертификация производства. Сертификация систем качества. Европейская сеть по сертификации систем качества. Сертификаты TUV-CERT. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». /Ср/	5	16,85	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э3 Э4
<b>Раздел 10. ИКР</b>				
10.1	Текущая аттестация, опросы на аудиторных занятиях, индивидуальные консультации по предмету /ИКР/	5	1,15	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

Для текущей аттестации  
Тестовые задания

Для промежуточной аттестации  
Теоретические вопросы для устного опроса (собеседования)  
Практическое задание

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

1. Качество – это

а) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять требованиям ГОСТа или ТУ.

б) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;

в) характеристика данной продукции, процесса или услуги.

2. Представление о качестве основано на:

а) требованиях и пожеланиях потребителей;

б) принципах деятельности производителей;

в) законодательных требованиях государства.

3. Что такое петля качества:

а) стадии жизненного цикла товара, вносящие вклад в качество;

б) этапы жизненного цикла товара;

в) этапы контроля качества.

4. Управление качеством:

а) включает менеджмент качества;

б) то же, что менеджмент качества;

в) является частью менеджмента.

5. «Звезда» качества не включает:

а) систему мотивации;

б) систему взаимоотношений с поставщиками;

в) систему взаимоотношений с инвесторами.

6. Ценность продукции для производителя — это:

а) максимально возможная цена продукции;

б) отсутствие препятствий для продажи продукции;

в) высокое качество продукции.



7. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

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

8. На каких этапах петли качества создается качество:

- а) Маркетинг, проектирование;
- б) производство, проверка, продажа;
- в) на всех этапах.

9. Ситуация невыгодная производителю:

- а)  $C > P$
- б)  $C = P$
- в)  $C < P$

10. Когда проблемы качества приобрели массовый характер:

- а) в античные времена;
- б) с появлением цехового производства;
- в) с переходом к серийному изготовлению продукции.

11. Какова взаимосвязь качества и надежности?

- а) нет взаимосвязи;
- б) надежность – это качество, простирающееся во времени;
- в) надежность и качество – это вероятность безотказной работы;
- г) надежность и качество – это долговечность службы товара.

12. Концепция фазы контроля качества:

- а) Основные усилия должны быть направлены на управление производственными процессами;
- б) Основные усилия должны быть направлены на отсеивание брака от потребителя;
- в) Основные усилия должны быть направлены на повышение эффективности производства;

13. Джозеф Джуран разработал:

- а) принципы всеобщего управления качеством;
- б) причинно – следственную диаграмму;
- в) принцип «триад качества».

14. Особенности фазы качества среды:

- а) акцент на экологию, усиление внимания к заинтересованным лицам;
- б) создание очистительных систем предприятия;
- в) внимание качеству предоставления услуг.

15. С каким периодом развития производства связана разработка научных методов и принципов стандартизации:

- а) с возникновением цехов;
- б) с возникновением серийного производства;
- в) с возникновением массового производства.

16. Кто отвечает за качество изделий и услуг:

- а) потребитель;
- б) производитель;
- в) заинтересованные стороны.

17. В менеджменте качества участвуют:

- а) все службы и подразделения компании.
- б) только служба менеджмента качества.
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

18. Перечислить заинтересованные стороны в системе качества.

- а) конкуренты;
- б) потребители, поставщики;
- в) маркетологи, проектировщики;
- г) работники фирмы, общество, государство.



19. Планирование качества — это:

- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

20. Что такое качество, соответствующее требованиям проекта.

- а) планируемый контроль качества;
- б) планируемое качество;
- в) качество исполнения.

21. Количественная характеристика надежности:

- а) качество, простирающееся во времени;
- б) вероятность безотказной работы;
- в) ремонтпригодность продукции.

22. Соотношение Ц и С, при котором бизнес считается плохим:

- а)  $Ц > С$
- б)  $Ц = С$
- в)  $Ц < С$

23. Концепция фазы управления качеством:

- а) Основные усилия должны быть направлены на управление производственными процессами;
- б) Основные усилия должны быть направлены на совершенствование системы в целом TQC;
- в) Основные усилия должны быть направлены на повышение эффективности производства;

24. Противоречия фазы контроля качества:

- а) большое количество контролеров;
- б) каждый производственный процесс имеет предел выхода годных изделий;
- в) загрязнение окружающей среды.

25. Филипп Кросби разработал:

- а) принципы всеобщего управления качеством;
- б) 14 принципов качества;
- в) программу «ноль дефектов».

26. Начальный этап формирования качества:

- а) проектирование;
- б) производство;
- в) маркетинг.

27. Что такое качество проекта:

- а) планируемый контроль качества;
- б) планируемое качество;
- в) качество исполнения.

28. Благоприятная ситуация в отношении ценность/стоимость, как для потребителя, так и для производителя:

- а)  $Ц > С$
- б)  $Ц = С$
- в)  $Ц < С$

29. Концепция фазы отбраковки:

- а) Основные усилия должны быть направлены на управление производственными процессами;
- б) Основные усилия должны быть направлены на отсеечение брака от потребителя;
- в) Основные усилия должны быть направлены на повышение эффективности производства;

30. Под давлением каких противоречий изменялись фазы методов обеспечения качества?

- а) между потребителями и обществом;
- б) между производителями и государством;
- в) между внутренними и внешними целями производителя;



г) между внутренними и внешними целями общества.

31. Для чего применяется «звезда» качества?

- а) для изучения систем мотивации и обучения персонала;
- б) для изучения систем взаимоотношений с поставщиками и потребителями;
- в) для изучения особенностей каждой фазы;
- г) для изучения системы качества каждой фазы.

32. Начало фазы отбраковки?

- а) 70-е годы XIX века, оружейное производство Сэмюэля Кольта;
- б) 20-е годы XX века, разработка Шухартом контрольных карт;
- в) 1950 г., выступление с лекциями перед промышленниками Японии Деминга и Джурана;
- г) середина 60-х годов XX века, направление более полного удовлетворения потребностей;
- д) 90-е годы XX века, ИСО 14000.

33. Начало фазы контроля качества?

- а) 70-е годы XIX века, оружейное производство Сэмюэля Кольта;
- б) 20-е годы XX века, разработка Шухартом контрольных карт;
- в) 1950 г., выступление с лекциями перед промышленниками Японии Деминга и Джурана;
- г) середина 60-х годов XX века, направление более полного удовлетворения потребностей;
- д) 90-е годы XX века, ИСО 14000.

34. Начало фазы управления качеством?

- а) 70-е годы XIX века, оружейное производство Сэмюэля Кольта;
- б) 20-е годы XX века, разработка Шухартом контрольных карт;
- в) 1950 г., выступление с лекциями перед промышленниками Японии Деминга и Джурана;
- г) середина 60-х годов XX века, направление более полного удовлетворения потребностей;
- д) 90-е годы XX века, ИСО 14000.

35. Начало фазы менеджмента качества?

- а) 70-е годы XIX века, оружейное производство Сэмюэля Кольта;
- б) 20-е годы XX века, разработка Шухартом контрольных карт;
- в) 1950 г., выступление с лекциями перед промышленниками Японии Деминга и Джурана;
- г) середина 60-х годов XX века, направление более полного удовлетворения потребностей;
- д) 90-е годы XX века, ИСО 14000.

36. Начало фазы качества среды?

- а) 70-е годы XIX века, оружейное производство Сэмюэля Кольта;
- б) 20-е годы XX века, разработка Шухартом контрольных карт;
- в) 1950 г., выступление с лекциями перед промышленниками Японии Деминга и Джурана;
- г) середина 60-х годов XX века, направление более полного удовлетворения потребностей;
- д) 90-е годы XX века, ИСО 14000.

37. Какова структура менеджмента качества?

- а) проектирование продукции, изготовление, продажа;
- б) планирование качества, обеспечение качества, контроль качества;
- в) маркетинговые исследования, проектные работы, закупки, производство, продажа;
- г) составляет этапы петли качества.

38. Менеджмент качества связан:

- а) только с производственными подразделениями компании.
- б) со всей системой управления компании.
- в) с внешними поставщиками компании.

39. Какой из перечисленных тезисов неверен. Внедрение методов TQM требует:

- а) вовлечения и обучения всего персонала.
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции.
- в) смены персонала компании.

40. Что такое планирование качества?



- а) выявление требований к качеству проекта и продукции проекта;  
б) плановые проверки хода реализации и качества проекта;  
в) плановое отслеживание конкретных результатов деятельности по качеству проекта.
41. Что такое обеспечение качества?  
а) выявление требований к качеству проекта и продукции проекта;  
б) регулярные проверки хода реализации проекта в целях установления соответствия требованиям к качеству;  
в) плановое отслеживание конкретных результатов деятельности по качеству проекта.
42. Что такое контроль качества?  
а) выявление требований к качеству проекта и продукции проекта;  
б) плановые проверки хода реализации и качества проекта;  
в) отслеживание конкретных результатов деятельности по проекту в целях определения их соответствия требованиям по качеству.
43. В чем заключается ориентация на потребителя в TQM?  
а) привлечение потребителя с помощью рекламы;  
б) разработка системы показателей, определяющих степень удовлетворенности клиентов продукцией компании;  
в) работа с потребителями в магазинах.
44. Что означает принцип TQM «Вовлечение всех сотрудников»?  
а) следить за тем, чтобы все сотрудники работали на своих рабочих местах;  
б) осуществлять постоянную подготовку и переподготовку персонала;  
в) создавать необходимые условия для того, чтобы максимально раскрывать и использовать творческий потенциал персонала;  
г) следить за проявлением внимания персонала к клиентам организации.
45. Что означает принцип TQM «Постоянное улучшение»?  
а) осуществление постоянной подготовки и переподготовки персонала;  
б) после тщательного анализа принимать необходимые корректирующие и предупреждающие воздействия для предотвращения возникновения проблем по качеству в дальнейшем;  
в) изучение и использование лучшего опыта других фирм в области качества;  
г) обеспечение соответствия качества продукции требованиям норм и заданий потребителей.
46. Одной из проблем внедрения TQM на российских предприятиях является невыполнение в России правил Джурана. Что за правило Джурана не выполняется в России?  
а) пропущенные этапы развития менеджмента качества: статистические методы управления качеством;  
б) основная ответственность за качество должна лежать на системе менеджмента, а не на исполнителях;  
в) стандарты ИСО 9000 неадекватны российской текущей действительности;  
г) неадекватность культурных основ российской промышленности и принципов, заложенных в стандарты ИСО 9000.
47. Выберите верную классификацию несоответствий.  
а) критические, значительные, малозначительные;  
б) планируемые, получаемые на этапе производства, выявленные при контроле;  
в) поддающиеся исправлению, неподдающиеся исправлению.
48. Для чего используется статистическое регулирование?  
а) для выявления причин и факторов, воздействующих на показатели качества;  
б) наблюдение за ходом технологического процесса с целью предупреждения появления брака;  
в) оценка качества изготовленной продукции.
49. Что обозначает коэффициент конкордации  
а) взаимосвязь между параметрами  
б) согласованность мнения экспертов  
в) классификация массива данных в различные группы.
50. Рейтинг потребительских требований – это:  
а) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;  
б) упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения потребителей;  
в) статистические данные о предпочтениях потребителей продукции.



### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Примерные вопросы для итогового собеседования (зачёта)

1. Понятие качества. Петля качества.
2. Взаимосвязь качества и надежности. Соотношение качества с ценностью и стоимостью.
3. Роль потребителя в определении качества. Стороны, заинтересованные в качестве.
4. История развития понятия о качестве.
5. Использование метода «Звезда» качества для анализа фаз управления качеством.
6. Особенности фаз отбраковки и контроля качества.
7. Особенности фазы управления качеством
8. Особенности фазы менеджмента качества и фазы качества среды.
9. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
10. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
11. Основные положения концепции TQM.
12. Проблемы внедрения TQM на российских предприятиях.
13. Система стандартов ИСО семейства 9000.
14. Технологические показатели качества продукции: технологичность, показатели стандартизации и унификации.
15. Техничко-экономические показатели качества: показатели назначения, надежности, безотказности, долговечности, ремонтпригодности, сохраняемости, эргономические, гигиенические, антропометрические, физиологические, психофизиологические, психологические, эстетические показатели.
16. Понятие о квалиметрии. Инструментальные и экспертные методы определения показателей качества.
17. Экспертные методы определения показателей качества.
18. Структурирование функции качества.
19. Методы контроля и управления качеством: сбор данных и контрольные листы. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).
20. Методы контроля и управления качеством: гистограммы, диаграммы разброса.
21. Методы контроля и управления качеством: анализ Парето, стратификация.
22. Методы контроля и управления качеством: контрольные карты.
23. Оценка качества по плотности распределения гистограммы.
24. Оценка точности технологических процессов по форме кривой нормального распределения.
25. Классификация затрат на качество.
26. Элементы затрат на предупредительные мероприятия.
27. Элементы затрат на контроль.
28. Элементы затрат на внутренние потери.
29. Элементы затрат на внешние потери.
30. Структура затрат на качество. Пути их снижения.
31. Функция потерь Тагучи.
32. Место персонала в системе TQM.
33. Требования менеджмента качества к системе управления персоналом
34. Этапы создания систем качества.
35. Определение функций и структуры систем качества.
36. Разработка структурной и функциональной схем системы качества.
37. Разработка Руководства по качеству.
38. Внедрение системы качества и обеспечение ее функционирования.
39. Роль и задачи службы управления качеством.
40. Внутренние проверки системы качества.
41. Проверка системы качества второй стороной.
42. Проверка системы качества третьей независимой стороной.
43. Совершенствование систем качества.
44. Сущность и содержание сертификации.
45. Системы обязательной и добровольной сертификации.

Фонды оценочных средств для практической работы.

Задание 1. Определить с помощью диаграммы Исикавы от каких факторов и в какой мере зависит успех деятельности (продвижение) компаний – платформ.

Задание 2. Ранжировать объекты по степени влияния на продвижение электронной коммерции методом попарного сравнения (оформить в виде таблицы):

- реклама;
- анализ информации;



- качество сервиса;
- удобство сервиса;
- стоимость сервиса.

Составить ранжированы ряд.

#### 6.4. Критерии оценивания

Описание показателей и критериев оценивания компетенций для тестирования:

Неудовлетворительно, не зачтено: % выполненных заданий менее 61

Зачтено - % выполненных заданий от 61

Критерии оценивания теоретического вопроса:

71-80 балл. - студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала и понятийным аппаратом; умеет связывать теорию с практикой, иллюстрировать примерами, фактами, данными научных исследований; видит межпредметные связи, предложения, способен делать выводы логично, четко. Ясно и кратко излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу. Ответ носит самостоятельный характер.

61-70 балл. - ответ студента соответствует указанным выше критериям, но содержание ответа имеет отдельные неточности (несущественные ошибки) в изложении теоретического и практического материала, отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обосновательностью и полнотой; допущенные ошибки исправляются студентом после дополнительных вопросов экзаменатора.

51-60 балл. - студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности и существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений, не привлекает для аргументации ответа основные положения исследовательских, концептуальных и нормативных документов, не умеет обосновать свои суждения; наблюдается нарушение логики изложения. Ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально - личностной позиции.

менее 50 балл. - студент имеет разрозненные, бессистемные знания: не умеет выделять главное и второстепенное; допускает ошибки в определении понятий, формулировке теоретических положений, искажающие их смысл; не ориентируется в нормативно-концептуальных, программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с педагогической практикой; не умеет применять знания для обоснования и объяснения фактов, не устанавливает межпредметные связи.

Критерии оценивания практического задания.

15-20 баллов выставляется обучающемуся, если предложенное им решение обосновано и аргументировано; студент четко следует соответствующим теориям и понятиям и логично излагает свои мысли; верно определены последствия принятого решения;

10-14 баллов выставляется студенту, если он предлагает решение, но не достаточно полно его аргументирует; не по всем позициям находит обоснование; допускает не точное употребление теорий и понятий, не всегда доходчиво излагает свои мысли; не очень четко представляет последствия предложенного решения,;

5-9 баллов выставляется студенту, если предложенное им решение не аргументировано, не основано на известных теориях, допущены принципиальные ошибки; не обосновано принятое решение и его последствия;

0-4 балла ставится студенту, если он не способен предложить решение и объяснить его с применением управленческих категорий.

Итоговая оценка:

76-100 "отлично", зачтено. Высокий уровень соответствует сформированности компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности: формируются системные знания, необходимые для самостоятельной разработки организационно-управленческих и экономических решений, способов их реализации; умения и навыки оценки их экономических и социальных последствий, способность осмысливать их в динамике и взаимосвязи. Студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, свободно решать практические задачи.

66-75 "хорошо", зачтено. Средний уровень соответствует сформированности компетенций на более высоком, чем базовый уровне: формируется общее понимание вопросов; умение их анализировать и представление о возможных результатах организационно-управленческих решений, студент способен давать развернутые ответы на теоретические вопросы дисциплины с отдельными неточностями, решать практические задания с отдельными затруднениям

55-65 «Удовлетворительно», зачтено. Базовый уровень предполагает формирование компетенций на начальном уровне: формируется общее представление, студент не способен давать развернутые ответы на теоретические



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины "Оценка и управление качеством информационных услуг" по направлению подготовки (специальности) 27.03.05 "Инноватика" направленности (профилю) Управление инновациями на предприятиях ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 13

вопросы дисциплины, решает практические задания с затруднениями, ошибками.  
менее 54 "неудовлетворительно", не зачтено Низкий уровень предполагает отсутствие сформированных компетенций.

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

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Лapidус Л.В.	Цифровая экономика: Управление электронным бизнесом и электронной коммерцией: учебник ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=427571">https://znanium.com/catalog/document?id=427571</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023	ЭБС
Л1.2	Исаев Г.Н.	Управление качеством информационных систем: учебное пособие ( <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=446766">https://znanium.ru/catalog/document?id=446766</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024	ЭБС
Л1.3	Чекмарев А. В., Азаров В. Н., Куприянов Ю. В.	Управление качеством цифровых продуктов и проектами цифровой трансформации: учебник для вузов ( <a href="https://e.lanbook.com/book/434111">https://e.lanbook.com/book/434111</a> )	Санкт-Петербург : Лань, 2024	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Исаев Г.Н.	Управление качеством информационных систем: учебное пособие ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=364482">https://znanium.com/catalog/document?id=364482</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021	ЭБС
Л2.2	Оверби Х., Одеста Я. А.	Цифровая экономика: как информационно-коммуникационные технологии влияют на рынки, бизнес и инновации: учебник ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698627">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698627</a> )	Москва : Дело, 2022	ЭБС

#### 7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Пронин А. А.	Управление качеством: учебно-методическое пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=718076">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=718076</a> )	Москва : Директ-Медиа, 2024	ЭБС

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	1.	Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: <a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com/</a> .
Э2	2.	Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> .
Э3	3.	Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: <a href="https://biblio-online.ru">https://biblio-online.ru</a> .
Э4	4.	Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / Научно-издательский центр ИНФРА-М. – URL: <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a> .



Э5 5. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство КноРус. – URL: <https://www.book.ru/>.

### 7.3 Перечень информационных технологий

#### 7.3.1 Программное обеспечение

LMS Moodle

Adobe Connect Acrobat

Adobe Reader

#### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Электронный каталог научной библиотеки ЧелГУ [Электронный ресурс] : база данных / Челяб. гос. ун-т. – Челябинск, 1992 .

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система : база данных / Регион. центр правовой информ. Информправо.

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

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, для текущего контроля и промежуточной аттестации; помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студента на всех занятиях аудиторной формы (лекции, практические занятия), выполнение контрольных мероприятий, планомерную самостоятельную работу. В ходе освоения дисциплины студент развивает такие компетенции как овладение навыками исследовательской деятельности; целеполагание, планирование и анализ в процессе познания; формирование логического и творческого мышления.

В ходе освоения дисциплины деятельность студента направлена на решение следующих задач:

- Развитие творческого и логического мышления;
- Работа с разноплановыми источниками по проблеме;
- Осуществление эффективного поиска информации;
- Получение, обработка и анализ источников информации;
- Формирование и аргументированное отстаивание собственной позиции по различным проблемам, умение вести дискуссию.

В учебной дисциплине студент должен ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольной работы и компьютерного тестирования, самостоятельное изучение некоторых разделов курса.

Успешное освоение дисциплины «Управление качеством» предполагает обязательное посещение лекций и их конспектирование, выполнение творческих заданий, запланированной домашней контрольной работы, а также компьютерного тестирования.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- студенту необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- узнать тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомиться с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постараться выяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые можно задать лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- студент должен внимательно прочитать материал лекций относящихся к данному занятию, ознакомиться с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;



- выписать основные термины;
- выполнить творческое задание, сформулировать возникшие вопросы и постараться получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована студентами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену:

К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса студент может познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для самоподготовки.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету является важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

## 10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины "Оценка и управление качеством информационных услуг" по направлению подготовки (специальности) 27.03.05 "Инноватика" направленности (профилю) Управление инновациями на предприятиях ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 16

индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

