АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль): Менеджмент организаций
Форма обучения: очная
Квалификация (степень) выпускника: бакалавр
Срок получения образования: очная форма обучения4 года
Объем дисциплины:
в зачетных единицах: 7 з.е.
в академических часах: 252 ак.ч

2021

Рабочая программа по дисциплине «Система менеджмента качества в организации» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) «Менеджмент организаций», составлена Урядниковой М.В. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 970, Профессионального стандарта 08.037 «Бизнес-аналитик» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 25.09.2018 г. № 592н; Профессионального стандарта «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты от 08.09.2014 г. № № 609н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины 4
2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы 4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине 5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы 6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий 7
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины 7
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий 10
6. Лабораторные занятия 11
7. Практические занятия 11
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ) 13
9. Самостоятельная работа студента 13
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины 14
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем 16
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине 16

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины заключается в формирование у обучающихся необходимых теоретических знаний, практических умений и прикладных навыков в области системы менеджмента качества в организации, включая умения осуществлять тактическое управление качеством в организации, а также умение осуществлять деятельность по документационному обеспечению управления системой качества в организации.

Задачи освоения дисциплины:

- привитие навыков тактического управления системой менеджмента качества в организации
- формирование навыков осуществления деятельности по документационному обеспечению управления качеством организацией.

2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Система менеджмента качества в организации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки38.03.02 Менеджмент подготовки, направленность (профиль) программы «Менеджмент организации».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем)	3 курс (сем)	4 курс (сем)	
ПК-2.1	Теория организации		3 сем.			Предыдущая
ПК-2.1 ПК-2.2	Стратегический менеджмент			5,6 сем.		Изучаемая Последующая
ПК-2.1 ПК-2.2	Международный менеджмент				7 сем.	Последующая
ПК-2.1 ПК-2.2	Контроллинг				8 сем.	Последующая
ПК-2.1 ПК-2.2	Исследование систем управления		3 сем.			Предыдущая
ПК-2.1 ПК-2.2	Проектирование и внедрение систем управления в организации		3 сем.			Предыдущая
ПК-2.2	Инновационный менеджмент			5 сем.		Изучаемая
ПК-2.2	Инвестиционный менеджмент			5 сем.		Изучаемая
ПК-2.2	Финансовый менеджмент			5 сем.		Изучаемая
ПК-2.2	Операционный менеджмент			6 сем.		Последующая
ПК-2.2	Электронный документооборот				8 сем.	Последующая

ПК-2.2	Разработка и реализация конкурентных стратегий			6 сем.		Последующая
ПК-2.2	Управление конкурентоспособностью организации			6 сем.		Последующая
ПК-2.2	Реинжиниринг бизнеса				8 сем.	Последующая
ПК-2.2	Антикризисное управление в организации				8 сем.	Последующая
ПК-2.2	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем.	Последующая
ПК-3.1 ПК-3.2	Управление документационным обеспечением в организации			6 сем.		Последующая
ПК-3.1	Регламентация и нормирование труда				7 сем.	Последующая
ПК-3.1 ПК-3.2	Электронный документооборот				8 сем.	Последующая
ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-2.1	Производственная практика, технологическая практика				7 сем.	Последующая

3. перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК -2 Способен осуществлять тактическое управление процессами в организации	ПК - 2.1 Способен анализировать существующую структуру управления организацией и разрабатывать предложения по ее рационализации, в том числе на основе изучения отечественного и зарубежного опыта	Знать: способы анализирования существующей структуры управления организацией и разрабатывать предложения по ее рационализации, в том числе на основе изучения отечественного и зарубежного опыта Уметь*:* анализировать существующую структуру управления организацией и разрабатывать предложения по ее рационализации, в том числе на основе изучения отечественного и зарубежного опыта Владеть: навыками анализирования существующей структуры управления организацией и разрабатывания предложений по ее рационализации, в том числе на основе изучения отечественного и зарубежного опыта
	ПК - 2.2 Способен руководить проведением экономических исследований	Знать: способы руководства проведением экономических исследований деятельности структурных подразделений организации с целью разработки предложений по совершенствованию деятельности и

	деятельности структурных подразделений организации с целью разработки предложений по совершенствованию деятельности и обеспечению конкурентоспособности организации	обеспечению конкурентоспособности организации Уметь: руководить проведением экономических исследований деятельности структурных подразделений организации с целью разработки предложений по совершенствованию деятельности и обеспечению конкурентоспособности организации Владеть: способами руководства проведением экономических исследований деятельности структурных подразделений организации с целью разработки предложений по совершенствованию деятельности и обеспечению конкурентоспособности организации
ПК-3 Способен осуществлять деятельность по документационному обеспечению управления организацией	ПК-3.1 Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации	Знать: Способы организации документирования управленческой деятельности в организации Уметь: организовывать документирование управленческой деятельности в организации Владеть: способностью осуществлять деятельность по документационному обеспечению управления организацией
	ПК-3.2 Способен организовать функционирование системы внутреннего документа оборота организации, в том числе электронного документооборота	Знать: функционирование системы внутреннего документа оборота организации, в том числе электронного документооборота Уметь: организовывать функционирование системы внутреннего документа оборота организации, в том числе электронного документооборота Владеть: способностью организовать функционирование системы внутреннего документа оборота организации, в том числе электронного документооборота

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	По семестрам
		5 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	68,5	68,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	68	68
• занятия лекционного типа	34	34
• занятия семинарского типа:	34	34
практические занятия	34	34

лабораторные занятия		не предусмотрены	
в том числе занятия в интерактивных формах		4	4
в том числе занятия в форме практической подготовки		12	12
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий		0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего		75,5	75,5
- курсовая работа (проект)		не предусмотрена	
– подготовка к опросу		25	25
– работа с тестами		25	25
– выполнение индивидуальных и групповых заданий		25,5	25,5
3.Промежуточная аттестация: *экзамен*		36	36
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	180	180
	зач. ед.	5	5

очно-заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак.часов	
	Всего	По семестрам
		6 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	26,5	26,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	26	26
• занятия лекционного типа	10	10
• занятия семинарского типа:	16	1
практические занятия	16	16
лабораторные занятия	не предусмотрены	
в том числе занятия в интерактивных формах	2	2
в том числе занятия в форме практической подготовки	6	6
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего	117,5	117,5
- курсовая работа (проект)	не предусмотрена	
– подготовка к опросу	17,5	17,5
– работа с тестами	50	50
– выполнение индивидуальных и групповых заданий	50	50
3.Промежуточная аттестация: *экзамен*	36	36
ИТОГО: Общая трудоемкость часов	180	180

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины

Тема 1. Системный подход к управлению качеством

Краткий исторический экскурс и наши дни. Международная организация по стандартизации (ISO). Версии стандартов 1987, 1994, 2000 и 2008 годов. Динамика внедрения систем менеджмента качества в мире. Качество, экономика и жизнь. Качество жизни, качество человека, качество

среды, качество производства, товаров, услуг, качество образования, информации и т.д. Реальная эффективность (польза для общества). «Скрытое производство». «Бережливое производство (Toyota)». Символическая формула: профессионализм, интеллект, организованность в атмосфере нравственности. Обеспечение защиты от негатива. Этапы жизненного цикла создания продукции (услуги) от маркетинга до утилизации. Основные принципы менеджмента качества. Ориентация на потребителя, лидерства руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту организации, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками. Процессный подход. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Плоская и пространственная модели. Сеть и взаимодействия процессов. Связь с другими подсистемами. Цикл PDCA - (планирование, действия, оценивание, коррекция) - главный инструмент управления.

Тема 2. Этапы развития всеобщего управления качеством

Эволюция от контроля качества до стадии постоянного повышения качества. Качество продукции как соответствие стандартам. Качество продукции как соответствие стандартам. Философия качества Деминга. “Четырнадцать постулатов” Понятие о вариабельности процессов. Треугольник Джойнера. Цепная реакция Деминга. Современные тенденции в управлении качеством. Японский, американский и европейский опыты управления качеством

Тема 3. Системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000

Основные положения и терминология (ГОСТ ISO 9000). Правила пользования словарем. Взаимосвязь терминов. Комплекс стандартов ИСО серии 9000. Их назначение. Сеть и взаимодействия процессов. Цикл PDCA во взаимодействии в процедурах СМК. Документация СМК. Обязательная внутренняя (Цели, политика, руководство по качеству, шесть требуемых стандартом документированных процедур). Документация определяемая организацией, необходимая для управления (внутренняя и внешняя). Ответственность руководства. Обязательства. Политика. Планирование. Распределение ответственностей. Анализ функционирования СМК руководством организации. Управление ресурсами. Обеспечение, поддержание и развитие основных ресурсов: компетентности персонала, инфраструктуры (помещения, оборудование и другие средства труда), производственной среды (условия для персонала), банков данных и другой информации и т.д. Процессы жизненного цикла продукции. Планирование процессов. Программы (планы) обеспечения качества. Процессы, связанные с потребителями. Анализ требований и взаимоотношения с потребителями.

Проектирование и разработка. Входные и выходные данные. Верификация и валидация проекта и разработки. Закупки (материальное и другое обеспечение этапов жизненного цикла продукции). Выбор поставщиков. Требования к закупкам. Верификация закупленной продукции. Производство и обслуживание. Управляемые условия. Валидация специальных процессов. Собственность потребителей. Сохранение качества продукции при внутренних и внешних перемещениях, хранении. Метрологическое обеспечение процессов жизненного цикла продукции (Управление устройствами для мониторинга и измерений). Методики выполнения измерений, контроля и испытаний. Требования к состоянию и условиям применения измерительного оборудования. Поверка и калибровка средств измерений, аттестация испытательного оборудования, проверка средств контроля. Оценивание (измерение), анализ и улучшение. Мониторинг и оценивание (измерение). Удовлетворенность потребителей. Внутренние аудиты. Мониторинг процессов. Мониторинг и измерение характеристик продукции. Управление несоответствующей продукцией. Несоответствующие процессы. Анализ данных мониторинга. Использование результатов анализа для принятия решений. Корректирующие и предупреждающие действия. Поиск и устранение причин. Плановые предупредительные мероприятия.

Тема 4. Стимулирование деятельности по совершенствованию качества

Основные положения ГОСТР ИСО 9000. Результативность и эффективность СМК. Кроме удовлетворенности потребителей и качества продукции - удовлетворенность всех заинтересованных сторон. Постоянное улучшение. СМК как составная часть системы менеджмента (управления) организации. Связь с другими подсистемами. Уровни развития и самооценка. Системы качества, соответствующие критериям национальных премий по качеству. Премия имени Э. Деминга в Японии, Национальная премия качества Бэлриджа в США, Европейская премия за качество. Российская премия в области качества.

Тема 5. Разработка, внедрение и сертификация систем менеджмента качества организации

Планирование работ по разработке, внедрению, самооценке и подготовке к сертификации. Организационная структура и функциональная схема управления качеством. Службы управления системой качества, технического контроля, испытаний, метрологии, стандартизации, надежности. Документирование и информационное обеспечение СМК. Участие организации в сертификационном аудите. Анализ несоответствий и

выявление причин. Разработка корректирующих действий. Инспекционные проверки.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарс-кого типа / из них в форме практи-ческой подготов-ки	самос–тоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Системный подход к управлению качеством	6	6	15	27	
2.	Тема 2. Этапы развития всеобщего управления качеством	6	6	15	27	
3.	Тема 3. Системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000	8	8	15	31	2
4.	Тема 4. Стимулирование деятельности по совершенствованию качества	6	6	15	27	
5.	Тема 5. Разработка, внедрение и сертификация систем менеджмента качества организации	8	8	15,5	31,5	2
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий				0,5	
	Итого	**34**	**34**	**75,5**	**180**	**4**

очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарс-кого типа / из них в форме практи-ческой подготов-ки	самос–тоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Системный подход к управлению качеством	2	4	23	29	

2.	Тема 2. Этапы развития всеобщего управления качеством	2	2	23	27	
3.	Тема 3. Системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000	2	4/4	23,5	29,5	2
4.	Тема 4. Стимулирование деятельности по совершенствованию качества	2	2	23	27	
5.	Тема 5. Разработка, внедрение и сертификация систем менеджмента качества организации	2	4/2	23	29	
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий				1	
	Итого	**10**	**16/6**	**117,5**	**180**	**2**

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Объем (час.)	в т.ч. в форме практической подготовки
1.	Тема 1. Системный подход к управлению качеством	Международная организация по стандартизации (ISO). Динамика внедрения систем менеджмента качества в мире. Этапы жизненного цикла создания продукции (услуги) от маркетинга до утилизации. Основные принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.	6	
2.	Тема 2. Этапы развития всеобщего управления качеством	Эволюция от контроля качества до стадии постоянного повышения качества. Качество продукции как соответствие стандартам. Современные тенденции в управлении качеством. Японский, американский и европейский опыты управления качеством	6	
3.	Тема 3. Системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000	Основные положения и терминология (ГОСТ ISO 9000). Комплекс стандартов ИСО серии 9000. Их назначение. Сеть и взаимодействия процессов. Документация определяемая организацией, необходимая для управления (внутренняя и внешняя). Ответственность руководства. Обязательства. Политика. Планирование. Распределение ответственностей. Анализ функционирования СМК руководством организации. Управление ресурсами. Обеспечение, поддержание и развитие основных ресурсов: компетентности персонала, инфраструктуры (помещения,	8	2

		оборудование и другие средства труда), производственной среды (условия для персонала), банков данных и другой информации и т.д.		
4.	Тема 4. Стимулирование деятельности по совершенствованию качества	Постоянное улучшение. СМК как составная часть системы менеджмента (управления) организации. Связь с другими подсистемами. Системы качества, соответствующие критериям национальных премий по качеству. Премия имени Э. Деминга в Японии, Национальная премия качества Бэлриджа в США, Европейская премия за качество. Российская премия в области качества.	6	
5.	Тема 5. Разработка, внедрение и сертификация систем менеджмента качества организации	Планирование работ по разработке, внедрению, самооценке и подготовке к сертификации. Организационная структура и функциональная схема управления качеством. Службы управления системой качества, технического контроля, испытаний, метрологии, стандартизации, надежности. Документирование и информационное обеспечение СМК. Участие организации в сертификационном аудите. Анализ несоответствий и выявление причин. Разработка корректирующих действий. Инспекционные проверки.	8	
ИТОГО			**34**	**4**

очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Объем (час.)	в т.ч. в форме практической подготовки
1.	Тема 1. Системный подход к управлению качеством	Международная организация по стандартизации (ISO). Динамика внедрения систем менеджмента качества в мире. Этапы жизненного цикла создания продукции (услуги) от маркетинга до утилизации. Основные принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.	4	
2.	Тема 2. Этапы развития всеобщего управления качеством	Эволюция от контроля качества до стадии постоянного повышения качества. Современные тенденции в управлении качеством. Японский, американский и европейский опыты управления качеством	2	
3.	Тема 3. Системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000	Основные положения и терминология (ГОСТ ISO 9000). Комплекс стандартов ИСО серии 9000. Их назначение. Сеть и взаимодействия процессов. Анализ функционирования СМК руководством организации. Управление ресурсами. Обеспечение, поддержание и развитие основных ресурсов: компетентности	4	2

		персонала, инфраструктуры (помещения, оборудование и другие средства труда), производственной среды (условия для персонала), банков данных и другой информации и т.д.		
4.	Тема 4. Стимулирование деятельности по совершенствованию качества	Постоянное улучшение. СМК как составная часть системы менеджмента (управления) организации. Системы качества, соответствующие критериям национальных премий по качеству. Премия имени Э. Деминга в Японии, Национальная премия качества Бэлриджа в США, Европейская премия за качество. Российская премия в области качества.	2	
5.	Тема 5. Разработка, внедрение и сертификация систем менеджмента качества организации	Планирование работ по разработке, внедрению, самооценке и подготовке к сертификации. Организационная структура и функциональная схема управления качеством. Службы управления системой качества, технического контроля, испытаний, метрологии, стандартизации, надежности. Документирование и информационное обеспечение СМК. Участие организации в сертификационном аудите. Анализ несоответствий и выявление причин. Разработка корректирующих действий. Инспекционные проверки.	4	
ИТОГО			16	2

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

9. Самостоятельная работа студента

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Система менеджмента качества в организации» – закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий, сформировать навыки в соответствии с требованиями, определенными в ходе занятий семинарского типа. Самостоятельная работа предполагает также подготовку к экзамену.

Раздел 1. Методология и общая концепция стратегического менеджмента

Тема 1. Системный подход к управлению качеством

Освоение рекомендованной по дисциплине основной и дополнительной учебной литературы, при необходимости самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках.

Оценочные средства: контрольные вопросы для опроса, тесты, индивидуальные и групповые задания.

Тема 2. Этапы развития всеобщего управления качеством

Освоение рекомендованной по дисциплине основной и дополнительной учебной литературы, при необходимости самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках.

Оценочные средства: контрольные вопросы для опроса, тесты, индивидуальные и групповые задания.

Тема 3. Системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000

Освоение рекомендованной по дисциплине основной и дополнительной учебной литературы, при необходимости самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках.

Оценочные средства: контрольные вопросы для опроса, индивидуальные и групповые задания, тесты, индивидуальные и групповые задания.

Тема 4. Стимулирование деятельности по совершенствованию качества

Освоение рекомендованной по дисциплине основной и дополнительной учебной литературы, при необходимости самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках.

Оценочные средства: контрольные вопросы для опроса, индивидуальные и групповые задания, тесты, индивидуальные и групповые задания.

Тема 5. Разработка, внедрение и сертификация систем менеджмента качества организации

Освоение рекомендованной по дисциплине основной и дополнительной учебной литературы, при необходимости самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках.

Оценочные средства: контрольные вопросы для опроса, индивидуальные и групповые задания, тесты.

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) Основная литература

1. Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Никольская Е.Ю., Тихненко А.А., Попов Л.А. — Москва : Русайнс, 2021. — 197 с. — ISBN 978-5-4365-5164-7. — URL: https://book.ru/book/936360 — Текст : электронный.

2. Управление качеством. Практикум : учебное пособие / Николаев Н.С. — Москва : КноРус, 2021. — 168 с. — ISBN 978-5-406-05413-0. — URL: https://book.ru/book/938228 — Текст : электронный.

3. Управление качеством в туризме. Практикум : учебное пособие / Баумгартен Л.В. — Москва : КноРус, 2021. — 284 с. — ISBN 978-5-406-07899-0. — URL: https://book.ru/book/938808 — Текст : электронный.

4. Управление качеством производственных процессов : учебное пособие / Федюкин В.К. — Москва : КноРус, 2020. — 229 с. — ISBN 978-5-406-07607-1. — URL: https://book.ru/book/933002 — Текст : электронный.

5. Управление качеством и интегрированные системы менеджмента : учебник / Аверин А.В., под ред., Барт Т.В., Бука С.А., Гунаре М.Л., Поздняков К.К., Григорьева В.В. — Москва : КноРус, 2020. — 357 с. — ISBN 978-5-406-07675-0. — URL: https://book.ru/book/935944 — Текст : электронный.

6. Управление качеством : учебник / Зайцев С.А. под общ. ред. и др. — Москва : КноРус, 2018. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05940-1. — URL: https://book.ru/book/927831 — Текст : электронный.

7. Управление качеством. Практикум : учебное пособие / Николаев Н.С. — Москва : КноРус, 2016. — 168 с. — ISBN 978-5-406-04841-2. — URL: https://book.ru/book/917618 — Текст : электронный.

8. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 299 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005070-6. - Текст: электронный// ЭБС «Znanium.com»: [сайт]. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1006756

б) Дополнительная литература

1.Вячеславова, О.Ф. Системы менеджмента качества: разработка, внедрение, улучшение: учебное пособие /О.Ф. Вячеславова, С.А. Зайцев, Т.А. Ларцева. — Москва: Русайнс, 2019. — 204 с. — ISBN 978-5-4365-3647-7. — Текст: электронный// ЭБС «Book.ru»: [сайт]. – URL: https://book.ru/book/932982

2.Самсонова, М. В. Основы обеспечения качества: учебное пособие / М. В. Самсонова. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 303 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011981-6. - Текст: электронный// ЭБС «Znanium.com»: [сайт]. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1047172

3.Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Процессный подход: монография / П. С. Серенков, А. Г. Курьян, В. П. Волонтей. — Минск: Новое знание; Москва: ИНФРА-М, 2020. — 441 с.: ил. — (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-985-475-628-8. - Текст: электронный// ЭБС «Znanium.com»: [сайт]. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1086769

4.Заика, И.Т. Документирование системы менеджмента качества: учебное пособие /И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. — Москва: КноРус, 2020. — 186 с. — ISBN 978-5-406-07536-4. — Текст: электронный// ЭБС «Book.ru»: [сайт]. –URL: https://book.ru/book/932897

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных

- https://www.book.ru/ - ЭБС Book.ru
- http://www.iprbookshop.ru - ЭБС IPRbooks
- https://ibooks.ru/ -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- https://rucont.ru/ - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- http://znanium.com/ - ЭБС Znanium.com
- https://dlib.eastview.com/- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензиянапакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. AdobeAcrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузерыGoogleChrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной

работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.