

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горбунов Алексей Александрович
Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе
Дата подписания: 27.08.2024 15:38:48
Уникальный программный ключ:
286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский университет
Государственной противопожарной службы МЧС России»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

**Бакалавриат по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
направленность (профиль) «Государственное управление в области
защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций»**

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины

Цели освоения дисциплины:

- формирование у обучающихся способности анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
ПК-3	Способен анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывать долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов, планировать достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов

Задачи дисциплины

- формирование у обучающихся умения анализировать и обобщать рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывает долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов;

- формирование у обучающихся умения планирования достижения параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Тип задачи профессиональной деятельности: проектный	
Анализирует и обобщает рыночную информацию о закупках конкурентными способами, разрабатывает долгосрочные финансово-экономические прогнозы развития государственных и муниципальных органов, организаций, отдельных отраслей и регионов ПК-3.1	Знает
	Сущность, содержание и инструментарий маркетинга; современные концепции маркетинга; методологические основы и методы маркетинговой деятельности ПК-3.1.РО-1 Стратегии ориентации отдела маркетинга (географическая, функциональная, товарная, сегментная) ПК-3.1.РО-2
	Умеет
	Исследовать проблемы и особенности организации и планирования маркетинга на предприятиях (организациях, фирмах) различных отраслей экономики ПК-3.1.РО-3 Анализировать и прогнозировать тенденции изменения цен на закупаемые товары и услуги ПК-3.1.РО-4
Планирует достижение параметров качества и результатов реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, в том числе на основе инновационных подходов ПК-3.2	Знает
	Методы анализа рыночных возможностей для достижения параметров качества ПК-3.2.РО-1 Факторы внешней среды: демографические, экономические, природные, научно-технические, политические, культурного окружения ПК-3.2.РО-2
	Умеет
	Применять инновационные подходы к повышению качества государственных и муниципальных услуг ПК-3.2.РО-3 Проводить оценку перспективности сегментов рынка ПК-3.2.РО-4

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) «Государственное управление в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций».

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 часов.

4.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ, по семестрам и формам обучения

для очной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость		
	з.е.	час.	по семестрам
			5
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	3	108	108
Контактная работа, в том числе:		38	38
Аудиторные занятия		36	36
Лекции (Л)		18	18
Практические занятия (ПЗ)		18	18
Консультация перед экзаменом		2	2
Самостоятельная работа (СР)		34	34
Экзамен		36	36

4.2. Тематический план, структурированный по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов работ

для очной формы обучения

№ п.п.	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий		Консультации	Контроль	Самостоятельная Работа
			Лекции	Практические занятия			
1	2	3	4	5		6	7
1	Сущность качества. Основные понятия в области качества. Объекты управления качеством	8	2	2			4
2	Эволюция форм и методов управления качеством	8	2	2			4
3	Требования к качеству продукции	8	2	2			4
4	Контроль, испытания и оценка качества продукции	8	2	2			4
5	Всеобщее управление качеством — TQM	8	2	2			4
6	Современные системы менеджмента организации	8	2	2			4
7	Аудит и сертификация систем менеджмента качества	8	2	2			4
8	Затраты на качество продукции	14	4	4			6
Консультация		2			2		
Экзамен		36				36	
Итого		108	18	18	2	36	34

4.3 Содержание дисциплины для обучающихся: очной формы обучения

ТЕМА 1. Сущность качества. Основные понятия в области качества. Объекты управления качеством

Лекция. Сущность качества продукции. Основные термины в области качества и управления качеством: продукция, качество продукции, свойство, показатель качества, единичный показатель качества, комплексный показатель качества, абсолютный показатель качества, относительный показатель качества, базовый показатель качества, уровень качества продукции.

Термины в области сферы услуг, содержащихся в национальных стандартах РФ: услуга, материальная услуга, социально-культурная услуга, бытовые услуги (услуги сферы бытового обслуживания), социально значимая бытовая услуга, результат услуги, процесс оказания услуги, качество услуги, свойство услуги, показатель качества услуги, безопасность услуги, метод (способ) обслуживания потребителей, форма обслуживания потребителей, условия обслуживания потребителей, номенклатура показателей качества, уровень качества услуги, контроль качества услуги, метод контроля качества услуги (процесса оказания услуги), оценка качества услуги (процесса оказания услуги), система качества услуг.

Объекты управления качеством: продукция, услуги, процессы. Потребительная стоимость (ценность). Классификация потребительских свойств непродовольственных товаров. Свойства социального назначения. Функциональные свойства. Эргономические свойства товаров. Антропометрические свойства. Физиологические свойства. Гигиенические свойства. Психологические свойства. Психофизиологические свойства. Удобство пользования изделиями на основных этапах функционального процесса. Надежность, безотказность, долговечность, сохраняемость, ремонтпригодность. Эстетические свойства. Классификация эстетических свойств непродовольственных товаров. Информационная выразительность. Рациональность формы. Целостность композиции. Безопасность. Механическая, электрическая, электромагнитная, термическая, радиационная, пожарная безопасность, безопасность от шума и вибраций, взрывов. Экологические свойства. Свойства продовольственных товаров. Классификация потребительских свойств продовольственных товаров на 1-й и 2-й ступенях классификации. Социальное назначение продовольственных товаров. Свойства услуг. Общая классификация показателей качества услуг.

Практическое занятие. Сущность качества. Основные понятия в области качества. Объекты управления качеством

Самостоятельная работа. Изучить основные понятия в области качества. Объекты управления качеством.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 2. Эволюция форм и методов управления качеством

Лекция. Формы и методы управления качеством. Этапы развития предприятий, связанных со сменой моделей ведения бизнеса. Всеобщее управление на основе качества (всеобщий менеджмент качества, Total Quality Management — TQM).

Развитие форм и методов управления качеством за рубежом. Наставники по качеству. Статистические методы управления качеством. Контрольные карты Шухарта, таблицы статистического приемочного контроля качества продукции и регулирования технологических процессов. Цикл

совершенствования Шухарта–Деминга. Всеобщий контроль качества (Total Quality Control — TQC). «Ноль дефектов» Кросби (Zero Defects — ZD). Инжиниринг качества Г. Тагути. Методология «Шесть сигм». Производственная система Toyota. «Точно вовремя» — оперативная система производства с нулевым уровнем запасов. Система «20 ключей управления». Международные организации в области качества (Международная академия качества (IAQ), Европейская организация по качеству (ЕОК).

Развитие отечественных систем управления качеством. Саратовская система организации бездефектного изготовления продукции (БИП). Система бездефектного труда (СБТ). Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий). Система НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса). Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП). Академия проблем качества. Всероссийская организация качества (ВОК).

Практическое занятие. Эволюция форм и методов управления качеством

Самостоятельная работа. Изучить эволюцию форм и методов управления качеством

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 3. Требования к качеству продукции

Лекция. Требования к качеству продукции. Обязательные требования. Технический регламент. Добровольные требования. Правовой статус национальных стандартов в РФ. Стандарты организаций. Своды правил.

Требования потребителей. Опросы потребителей.

Практическое занятие. Требования к качеству продукции

Самостоятельная работа. Изучить виды требований к качеству продукции

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 4. Контроль, испытания и оценка качества продукции

Лекция. Методы определения показателей качества продукции: измерительный метод, органолептический (сенсорный) метод, расчетный метод, экспертный метод, социологический метод.

Контроль качества продукции. Классификация видов контроля. Отдел технического контроля. Функции технического контроля. Основные задачи ОТК. Ведомственный контроль. Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований к продукции. Государственный контроль (надзор) качества на потребительском рынке товаров.

Статистический приемочный контроль качества продукции: выборочный

статистический приемочный контроль по качественному (альтернативному) признаку, выборочный статистический приемочный контроль по количественному признаку. Усиленный контроль. Нормальный контроль. Ослабленный контроль. Уровень дефектности. Уровень несоответствий в партии продукции.

Испытания продукции. Классификация видов испытаний: приемочные, приемо-сдаточные, контрольные, сравнительные, типовые, периодические, квалификационные, предъявительские, инспекционные, сертификационные, исследовательские. Программа испытаний.

Дефекты и градация качества продукции. Дефект. Дефектные изделия. Дефекты критические, значительные и малозначительные. Дефекты устранимые и неустраняемые. Годная продукция. Бракованная продукция.

Оценка качества продукции. Оценка соответствия качества продукции, действующей нормативной и другой документации (стандартам, технической документации, условиям контрактов). Оценка на предпроизводственной стадии при принятии решения о постановке продукции на производство или еще на стадии проектирования. Карта технического уровня и качества. Квалиметрия. Комплексный метод оценки уровня качества.

Практическое занятие. Контроль, испытания и оценка качества продукции

Самостоятельная работа. Изучить виды контроля, испытания и оценки качества продукции

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 5. Всеобщее управление качеством — TQM

Лекция. Концепция всеобщего управления качеством (Total Quality Management — TQM). Модели TQM первого поколения. Модели TQM второго поколения. Модели TQM третьего поколения.

Основные цели TQM. Основные принципы TQM. Треугольник Джойнера. Ориентация всех целей, задач и действий на потребителей. Процессный подход. Системный подход к управлению. Этапы внедрения TQM.

Упрощенная модель стратегического планирования качества.

Инструменты TQM. Контрольная карта. Гистограмма. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Диаграмма рассеяния. Контрольный листок (таблица проверок). Временной ряд (линейный график).

Практическое занятие. Всеобщее управление качеством — TQM

Самостоятельная работа. Изучить концепцию всеобщего управления качеством (Total Quality Management — TQM)

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 6. Современные системы менеджмента организации

Лекция. Стандартизация систем менеджмента качества. История создания и развития стандартов ИСО серии 9000. Определения основных терминов в области менеджмента качества, содержащихся в ГОСТ Р ИСО 9000:2008. Характеристика стандартов ИСО серии 9000. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Стандарт ИСО 9004-2009. Принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками. Опыт применения СМК на основе стандартов ИСО серии 9000.

Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей промышленности.

Актуальность разработки систем безопасности продукции в пищевой промышленности. Системы качества, основанные на принципах НАССР.

Интегрированные системы менеджмента.

Система менеджмента риска. Риски в различных сферах деятельности организации.

Практическое занятие. Современные системы менеджмента организации

Самостоятельная работа. Изучить современные системы менеджмента организации

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 7. Аудит и сертификация систем менеджмента качества

Лекция. Аудит в менеджменте качества. Аудит. Аудит продукции. Аудит процессов. Аудит СМК. Программа аудита. Проведение аудита.

Сертификация систем менеджмента качества в РФ на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001. Сертификация СМК. Требования, предъявляемые к условиям проведения сертификации СМК. Организация работ по проведению сертификации. Проведение первого этапа аудита по сертификации СМК. Подготовка второго этапа аудита по сертификации СМК. Проведение второго этапа аудита по сертификации СМК (аудита на “месте”). Завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата соответствия СМК. Инспекционный контроль сертифицированной СМК. Ресертификация СМК.

Расширение и сужение области сертификации СМК, применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК. Расширение области сертификации СМК. Сужение области сертификации СМК. Приостановление или отмена действия сертификата. Применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК.

Практическое занятие. Аудит и сертификация систем менеджмента качества.

Самостоятельная работа. Изучить особенности аудита и сертификации систем менеджмента качества.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 8. Затраты на качество продукции

Лекция. Общая характеристика затрат на качество. Затраты на качество. Прямые затраты. Косвенные затраты. Затраты на качество продукции. Внутренние и внешние потери из-за несоответствия качества. Оплата затрат по Дж. Шоттмиллеру.

Модель затрат на процесс в соответствии с ГОСТ Р 52380.1. Подготовка моделей процесса и затрат. Отчет о затратах. Улучшение процесса.

Менеджмент финансовых ресурсов в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001. Внутренние затраты организации на качество. Внешние затраты организации на качество.

Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (ABC-метода). Выделение бизнес-процессов организации, по которым необходимо получить информацию о затратах на качество. Распределение затрат по бизнес-процессам, в том числе по процессам СМК. Выбор “носителя затрат” (фактора издержек) для каждого бизнес-процесса и анализ полученных результатов. Анализ результатов расчетов затрат на качество по всем выделенным процессам. Создание информационной базы данных по затратам на качество.

Практическое занятие. Затраты на качество продукции

Самостоятельная работа. Изучить виды затрат на качество продукции.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При реализации программы дисциплины используются лекционные и практические занятия.

Общими целями занятий являются:

- обобщение, систематизация, углубление, закрепление теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализация единства интеллектуальной и практической деятельности;
- выработка при решении поставленных задач профессионально значимых качеств: самостоятельности, ответственности, точности, творческой инициативы.

Целями лекции являются:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентировав внимание на наиболее сложных вопросах;
- стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся, способствовать формированию их творческого мышления.

В ходе практического занятия обеспечивается процесс активного взаимодействия обучающихся с преподавателем; приобретаются практические навыки и умения. Цель практического занятия: углубить и закрепить знания, полученные на лекции, формирование навыков использования знаний для решения практических задач; выполнение тестовых заданий по проверке полученных знаний и умений.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях, выработку навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим занятиям.

6. Оценочные материалы по дисциплине

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, проводится в соответствии с содержанием дисциплины по видам занятий в форме опроса/докладов/тестирования.

Промежуточная аттестация обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, проводится в форме экзамена.

6.1. Примерные оценочные материалы:

6.1.1. Текущего контроля

Типовые вопросы для устного опроса:

1. Выделите основные термины в области качества и управления качеством?
2. Опишите объекты управления качеством?
3. Охарактеризуйте термины в области сферы услуг, содержащихся в национальных стандартах РФ?

Типовые темы для докладов:

1. Относительный показатель качества, базовый показатель качества
2. Продукция, качество продукции, свойство, показатель качества
3. Уровень качества продукции.

Типовые задания для тестирования:

1. Как называется групповой метод ранжирования установления приоритетов и голосования по списку соображений, который может быть получен разными путями?:
 - a) номинальной группы;
 - b) дерева решений;
 - c) «мозгового штурма»;
 - d) построения графиков;
 - e) Нет верного ответа

2. Какие показатели определяют основные функциональные свойства продукции и обуславливают диапазон ее применяемости?:

- a) назначения;
- b) направления;
- c) технологичности;
- d) надежности

3. Групповой метод повышения качества?:

- a) «мозговой штурм»;
- b) построение схемы потоков;
- c) графический метод;
- d) анализ потоков

6.1.2. Промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов, выносимых на экзамен

1. Продукция, качество продукции, свойство, показатель качества
2. Единичный показатель качества, комплексный показатель качества, абсолютный показатель качества
3. Относительный показатель качества, базовый показатель качества
4. Уровень качества продукции
5. Услуга, материальная услуга, социально-культурная услуга, бытовые услуги (услуги сферы бытового обслуживания)
6. Социально значимая бытовая услуга, результат услуги, процесс оказания услуги
7. Качество услуги, свойство услуги, показатель качества услуги, безопасность услуги
8. Метод (способ) обслуживания потребителей, форма обслуживания потребителей, условия обслуживания потребителей
9. Номенклатура показателей качества, уровень качества услуги, контроль качества услуги
10. Метод контроля качества услуги (процесса оказания услуги), оценка качества услуги (процесса оказания услуги), система качества услуг.
11. Объекты управления качеством: продукция, услуги, процессы.
12. Потребительная стоимость (ценность).
13. Классификация потребительских свойств непродовольственных товаров.
14. Свойства социального назначения. Функциональные свойства.
15. Эргономические свойства товаров. Антропометрические свойства. Физиологические свойства. Гигиенические свойства.
16. Психологические свойства. Психофизиологические свойства
17. Удобство пользования изделиями на основных этапах функционального процесса.
18. Надежность, безотказность, долговечность, сохраняемость, ремонтпригодность.

19. Эстетические свойства. Классификация эстетических свойств непродовольственных товаров.
20. Информационная выразительность. Рациональность формы. Целостность композиции.
21. Безопасность. Механическая, электрическая, электромагнитная, термическая, радиационная, пожарная безопасность, безопасность от шума и вибраций, взрывов.
22. Экологические свойства.
23. Свойства продовольственных товаров. Классификация потребительских свойств продовольственных товаров на 1-й и 2-й ступенях классификации.
24. Социальное назначение продовольственных товаров. Свойства услуг.
25. Общая классификация показателей качества услуг
26. Этапы развития предприятий, связанных со сменой моделей ведения бизнеса.
27. Всеобщее управление на основе качества (всеобщий менеджмент качества, Total Quality Management — TQM).
28. Развитие форм и методов управления качеством за рубежом. Наставники по качеству.
29. Статистические методы управления качеством.
30. Контрольные карты Шухарта, таблицы статистического приемочного контроля качества продукции и регулирования технологических процессов.
31. Цикл совершенствования Шухарта–Деминга.
32. Всеобщий контроль качества (Total Quality Control — TQC).
33. «Ноль дефектов» Кросби (Zero Defects — ZD).
34. Саратовская система организации бездефектного изготовления продукции (БИП).
35. Система бездефектного труда (СБТ).
36. Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий).
37. Система НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса).
38. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
39. Всероссийская организация качества (ВОК).
40. Требования к качеству продукции. Обязательные требования. Технический регламент.
41. Добровольные требования. Правовой статус национальных стандартов в РФ. Стандарты организаций. Своды правил.
42. Требования потребителей. Опросы потребителей.
43. Методы определения показателей качества продукции: измерительный метод, органолептический (сенсорный) метод
44. Методы определения показателей качества продукции: расчетный

метод, экспертный метод, социологический метод.

45. Классификация видов контроля.
46. Отдел технического контроля. Функции технического контроля.
47. Основные задачи ОТК.
48. Ведомственный контроль. Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований к продукции.
49. Государственный контроль (надзор) качества на потребительском рынке товаров.
50. Уровень дефектности. Уровень несоответствий в партии продукции.
51. Классификация видов испытаний: приемочные, приемо-сдаточные, контрольные, сравнительные, типовые, периодические, квалификационные, предъявительские, инспекционные, сертификационные, исследовательские
52. Дефект. Дефектные изделия. Дефекты критические, значительные и малозначительные.
53. Годная продукция. Бракованная продукция.
54. Оценка соответствия качества продукции действующей нормативной и другой документации (стандартам, технической документации, условиям контрактов).
55. Оценка на предпроизводственной стадии при принятии решения о постановке продукции на производство или еще на стадии проектирования.
56. Концепция всеобщего управления качеством (Total Quality Management — TQM).
57. История создания и развития стандартов ИСО серии 9000.
58. Принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя; лидерство руководителя; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанное на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.
59. Система менеджмента риска. Риски в различных сферах деятельности организации.
60. Аудит. Аудит продукции. Аудит процессов. Аудит СМК. Программа аудита. Проведение аудита.
61. Сертификация систем менеджмента качества в РФ на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001. Сертификация СМК.
62. Затраты на качество. Прямые затраты. Косвенные затраты.
63. Затраты на качество продукции. Внутренние и внешние потери из-за несоответствия качества.
64. Оплата затрат по Дж. Шоттмиллеру.
65. Модель затрат на процесс в соответствии с ГОСТ Р 52380.1

6.2. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Система оценивания включает:

Форма контроля	Показатели оценивания	Критерии выставления оценок	Шкала оценивания
экзамен	правильность и полнота ответа	дан правильный, полный ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; могут быть допущены недочеты, исправленные самостоятельно в процессе ответа.	отлично
		дан правильный, недостаточно полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; могут быть допущены недочеты, исправленные с помощью преподавателя.	хорошо
		дан недостаточно правильный и полный ответ; логика и последовательность изложения имеют нарушения; в ответе отсутствуют выводы.	удовлетворительно
		ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения; дополнительные и уточняющие вопросы не приводят к коррекции ответа на вопрос.	неудовлетворительно

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

7.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Microsoft Windows 7 Professional – ПО-ВЕ8-834 [Лицензионное]

Microsoft Office Standard 2010 – ПО-413-406 [Лицензионное]

7-Zip – ПО-F33-948 [Свободно распространяемое]

Adobe Acrobat Reader – ПО-F63-948 [Свободно распространяемое]

Google Chrome – ПО-F2С-926 [Свободно распространяемое]

МойОфис Образование – ПО-41В-124 [Свободно распространяемое - Отечественное].

7.2. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Информационная справочная система — Сервер органов государственной власти Российской Федерации <http://россия.рф/> (свободный доступ); профессиональные базы данных — Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru> (свободный доступ); система официального опубликования правовых актов в электронном виде <http://publication.pravo.gov.ru/> (свободный доступ); федеральный портал «Совершенствование государственного управления» <https://ar.gov.ru> (свободный доступ); электронная библиотека университета <http://elib.igps.ru> (авторизованный доступ); электронно-библиотечная система «ЭБС IPR BOOKS» <http://www.iprbookshop.ru> (авторизованный доступ).

7.3. Литература

Основная литература:

1. Ершов, А. К. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. К. Ершов. — Электрон. текстовые данные. — М.: Логос, 2016. — 284 с. — 978-5-98699-161-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66418.html>
2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. — 136 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76061.html>

Дополнительная литература:

1. Фрейдина, Е. В. Управление качеством : практикум / Е. В. Фрейдина, А. А. Тропин. — 2-е изд. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-7014-0847-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87198.html>
2. Р., Эванс Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс Р. ; пер. Э. М. Короткова ; под ред. Э. М. Короткова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 672 с. — 5-238-01062-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html>

7.4. Материально-техническое обеспечение

Для проведения и обеспечения занятий используются помещения, которые представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: автоматизированное рабочее место преподавателя, маркерная доска, мультимедийный проектор, проекционный экран, посадочные места обучающихся.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

Авторы: доктор экономических наук, профессор Бардулин Е.Н., кандидат педагогических наук, доцент Гайдай П.И., доктор военных наук, профессор Бабенков В.И.