

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горбунов Алексей Александрович
Должность: Заместитель начальника университета по учебной работе
Дата подписания: 27.08.2024 15:36:48
Уникальный программный ключ:
286e49ee1471d400cc1f45539d51ed7bbf0e9cc7

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

**Магистратура по направлению подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление
направленность (профиль) «Материально-техническое обеспечение»**

Санкт-Петербург

1. Цели и задачи дисциплины

Цели освоения дисциплины:

- формирование у обучающихся способности осуществлять мониторинг информации о закупках для государственных и муниципальных нужд, планировать достижение параметров качества и результатов государственных и муниципальных услуг, оптимизацию деловых процессов в государственных и муниципальных органах.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

Компетенции	Содержание
ПК-2	Способен осуществлять мониторинг информации о закупках для государственных и муниципальных нужд, планировать достижение параметров качества и результатов государственных и муниципальных услуг, оптимизацию деловых процессов в государственных и муниципальных органах

Задачи дисциплины:

- формирование у обучающихся умений осуществлять мониторинг информации о закупках для государственных и муниципальных нужд, планировать достижение параметров качества и результатов государственных и муниципальных услуг;
- формирование у обучающихся умений оптимизировать деловые процессы в государственных и муниципальных органах.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Тип задачи профессиональной деятельности: проектный	
Осуществляет мониторинг информации о закупках для государственных и муниципальных нужд, планирует достижение параметров качества и результатов государственных и муниципальных услуг ПК-2.1	Знает
	Методы анализа, оценки и управления деятельности организации в сфере закупок ПК-2.1.РО-1 Понятия, показатели и критерии рискоустойчивости учреждений МЧС России, государства и организаций, работающих в сфере закупок ПК-2.1.РО-2
	Умеет
	Принимать управленческие решения в условиях неопределенности и последствий риска и рисков комбинаций, требующих достижения параметров качества и результатов государственных и

	муниципальных услуг ПК-2.1.РО-3 Аллокация элементов в концептуальной модели управления качеством, учреждений МЧС России, государства и предприятий, работающих в интересах развития МЧС России ПК-2.1.РО-4
Оптимизирует деловые процессы в государственных и муниципальных органах ПК-2.2	Знает
	Методы управления качеством, особенности и последствия их применения ПК-2.2.РО-1 Метод оценивания динамических характеристик исследований актуальной ситуации отрасли ПК-2.2.РО-2
	Умеет
	Выполнять предварительный отбор и обработку данных, предназначенных для оценки, анализа и управления учреждениями МЧС России в условиях повышения их волатильности ПК-2.2.РО-3 Выполнять работы по мониторингу и ликвидации (минимизации) рисков на всех этапах жизненного цикла деловых процессов в государственных и муниципальных органах ПК-2.2.РО-4 Планировать и идентифицировать проблемные ситуации посредством работы с системой документационного обеспечения выявления рисков и оценивания его динамических характеристик ПК-2.2.РО-5

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) Материально-техническое обеспечение.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы 144 часа.

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ, по курсам и формам обучения

для заочной формы обучения

Вид работы	Трудоемкость			
	з.е.	час.	по курсам	
			1	2
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	4	144	36	108
Контактная работа, в том числе:		16	4	12
Аудиторные занятия		16	4	12
Лекции (Л)		6	2	4
Практические занятия (ПЗ)		10	2	8
Самостоятельная работа (СР)		128	32	96
Зачет с оценкой				+

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

для заочной формы обучения

№	Наименование тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий		Консультация	Контроль	Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия			
1	2	3	4	5	6	7	8
1 курс							
1	Основные понятия менеджмент качества	36	2	2			32
2 курс							
2	Эволюция форм и методов управления качеством	16	2	2			12
3	Требования к качеству продукции	16					16
4	Контроль, испытания и оценка качества продукции	16	2	2			12
5	Всеобщее управление качеством - TQM	16					16
6	Современные системы менеджмента организации	16					16
7	Аудит и сертификация систем менеджмента качества	14					14
8	Затраты на качество продукции	14		4			10
Зачет с оценкой						+	
Итого по дисциплине		144	6	10			128

4.3. Содержание дисциплины для обучающихся: заочной формы обучения

ТЕМА 1. Основные понятия менеджмент качества.

Лекция. Основные понятия менеджмент качества.

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

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. Объекты менеджмента качества: продукция, услуги, процессы. Потребительная стоимость (ценность).

Самостоятельная работа. Основные понятия в области качества, общую классификацию показателей качества услуг.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 2. Эволюция форм и методов управления качеством

Лекция. Эволюция форм и методов управления качеством.

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). Академия проблем качества. Всероссийская организация качества (ВОК).

Практическое занятие. Система НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса). Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).

Самостоятельная работа. Формы и методы управления качеством.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 3. Требования к качеству продукции

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

Анализ требований потребителей госуслуг. Опросы потребителей госуслуг.

Самостоятельная работа. 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.

Практическое занятие. 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 госуслуг. Оценка соответствия качества госуслуг действующей нормативной и другой документации (стандартам, документации,

условиям контрактов).

Самостоятельная работа. Виды контроля, испытания и оценки качества услуг.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 5. Всеобщее управление качеством — TQM

Самостоятельная работа. 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.

Концепция всеобщего управления качеством (Total Quality Management — TQM).

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 6. Современные системы менеджмента организации

Самостоятельная работа. 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.

Современные системы менеджмента качества.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 7. Аудит и сертификация систем менеджмента качества

Самостоятельная работа. Аудит в менеджменте качества. Аудит. Аудит продукции. Аудит процессов. Аудит СМК. Программа аудита. Проведение аудита.

Расширение и сужение области сертификации СМК, применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК. Расширение области сертификации СМК. Сужение области сертификации СМК.

Особенности аудита и сертификации систем менеджмента качества.

Рекомендуемая литература:

основная [1,2];

дополнительная [1,2].

ТЕМА 8. Затраты на качество продукции

Практическое занятие. 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.

Самостоятельная работа. 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 (АВС-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.

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 зачета с оценкой.

6.1 Примерные оценочные материалы:

6.1.1. Текущего контроля

Типовые вопросы для устного опроса:

1. Что представляет собой качество продукции?
2. Что относится к объектам управления качеством?

3. Перечислите методы (способы) обслуживания потребителей, дайте их краткую характеристику.

Типовые темы для докладов:

1. Потребительная стоимость (ценность).
2. Развитие отечественных систем управления качеством
3. Правовой статус национальных стандартов в РФ

Типовые задания для тестирования:

1. Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта?
 - a) мера;
 - b) количество;
 - c) качество.
2. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?
 - a) свойство;
 - b) категория;
 - c) качество.
3. При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной?
 - a) ориентация на потребителя;
 - b) ориентация на продукцию;
 - c) ориентация на производство

6.1.2. Промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов, выносимых на зачет с оценкой

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
Зачет с оценкой	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. Мирный, В. И. Всеобщее управление качеством : учебное пособие / В. И. Мирный, О. А. Голубева, В. П. Димитров. — Ростов-на-Дону : Донской государственный технический университет, 2020. — 100 с. — ISBN 978-5-7890-1827-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118032.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. Николаев, М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : учебное пособие / М. И. Николаев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 115 с. — ISBN 978-5-4497-0330-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/89446.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 магистратуры, 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., доктор военных наук, профессор Бабенков В.И., кандидат педагогических наук Данилова Т.В.