

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой менеджмента
Протокол от «26» августа 2016 г. №8

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

адаптированная для обучающихся инвалидов и обучающихся
с ограниченными возможностями здоровья

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

(Б1.В.ДВ.3.4)

краткое наименование дисциплины – Управл. качест

по направлению подготовки: 38.03.04 Государственное муниципальное
управление

направленность (профиль): «Административно-государственное управление»

квалификация: Бакалавр

формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора - 2017

Новосибирск, 2016

Автор – составитель:

кандидат педагогических наук, доцент кафедры менеджмента
Музыченко Е.А.

Заведующий кафедрой менеджмента:

доктор экономических наук, доцент Симагина О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения адаптированной образовательной программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре адаптированной образовательной программы.....	4
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	18
6.1. Основная литература	18
6.2. Дополнительная литература	19
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	19
6.4. Нормативные правовые документы	19
6.5. Интернет-ресурсы	20
6.6. Иные источники	20
7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	20

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

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.3.1 «Управление качеством» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Таблица 1.

Код Компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-4	способность проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования	ПК-4.3 (очная форма обучения)	Способность проводить проверку проекта при различных условиях инвестирования.
		ПК-4.4 (очно-заочная форма обучения)	Способность принимать решения в условиях неопределенности и рисков
		ПК-4.2 (заочная, заочная форма с применением ЭО, ДОТ)	Способность проводить оценку инвестиционного финансирования

1.2 В результате освоения дисциплины у студентов должны быть:

Таблица 2.

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
участвовать в оценке инвестиционных проектов	ПК-4.3 (очная форма обучения) ПК-4.4 (очно-заочная форма обучения) ПК-4.2 (заочная, заочная форма с применением ЭО, ДОТ)	на уровне знаний: – управление параметрами проекта; методы оценки проектных рисков.
		на уровне умений: разрабатывать инновационные проекты и проводить их оценку; обеспечивать определение критических операций и резервов времени для исполнения других операций проекта;
		на уровне навыков: основными понятиями в области управления инновациями; анализом рисков и определение необходимых резервов для надежной реализации проекта;

2. Объем и место дисциплины в структуре адаптированной образовательной программы
Объем дисциплины

Управление качеством (Б1.В.ДВ.3.1) изучается на 4 курсе (8 семестр) очной формы обучения и на 5 курсе (9 семестр) заочной формы. Общая трудоемкость дисциплины - 3 ЗЕ;

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем по очной форме обучения – 50 час. (по видам учебных занятий: лекций – 12 час., практических занятий – 38 час.), самостоятельная работа обучающихся – 58 час.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем по

очно-заочной форме обучения – 22 час. (по видам учебных занятий: лекций – 10 час., практических занятий – 12 час.), самостоятельная работа обучающихся – 86 час.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем по заочной форме обучения – 8 час. (по видам учебных занятий: лекций – 4 час., практических занятий – 4 час.), самостоятельная работа обучающихся – 96 час.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем по заочной форме обучения с применением ЭО, ДОТ – 8 час. (по видам учебных занятий: лекций – 4 час., практических занятий – 4 час.), самостоятельная работа обучающихся – 96 час.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Место дисциплины

Освоение дисциплины «Управление качеством» опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области управления организацией, а также на приобретенные ранее умения и навыки: решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий (ОПК-6); разработать проект на основе оценки ресурсов и ограничений (УК ОС-2); использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (УК ОС-9); находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения (ОПК-2).

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин: Б1.В.ДВ.5.1 Социальное предпринимательство; Б1.В.ДВ.4.1 Анализ и оценка эффективности управления в организации.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 3

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточно й Аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	лр	пз	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
Раздел 1	Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг		6		18		28	
Тема 1.1	Понятие качества продукции и услуг		1		4		6 П	
Тема 1.2	Основные принципы менеджмента качества.		2		6		8 П, Д	
Тема 1.3	Государственное регулирование качества продукции и услуг.		2		4		8 П, Д	
Тема 1.4	Деятельность субъектов РФ в области государственного регулирования качества.		1		4		6 О	
Раздел 2	Международные и российские стандарты в области качества		6		20		30	
Тема 2.1	Стандарты серии ISO 9000, 9001, 9004		1		4		6 П	

1 Формы контроля успеваемости: проектная работа (П) (для лиц с нарушениями зрения - письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в устной форме или размещенных в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное обеспечение, для лиц с нарушениями слуха - письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в письменной форме, или размещенной в электронном виде в кабинете студента, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в устной/письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента), доклад (Д) (для лиц с нарушениями зрения - предоставление доклада в печатном виде, выполненного с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения, выступление с презентацией с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения, для лиц с нарушениями слуха - предоставление доклада в печатном виде, (возможно выступление с презентацией с помощью сурдопереводчика и/или специализированных техн. средств и программного обеспечения), для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - предоставление доклада в печатном виде, возможно выполненного с помощью ассистента, выступление с презентацией с помощью ассистента и/или специализированных техн. средств и программного обеспечения), опрос (О) (для лиц с нарушениями зрения:- устный ответ на вопросы, для лиц с нарушениями слуха - письменный ответ на вопросы, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - устный \ письменный ответ на вопросы, электронный семинар (ЭС) (для лиц с нарушениями зрения - письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента, для лиц с нарушениями слуха - письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара специализированного программного обеспечения или возможно с помощью ассистента), письменное контрольное задание (ПКЗ) (для лиц с нарушениями зрения - письменное выполнение письменного контрольного задания, размещенного в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное обеспечение, для лиц с нарушениями слуха - письменное выполнение письменного контрольного задания, размещенного в электронном виде в кабинете студента, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - письменное выполнение письменного контрольного задания, размещенного в электронном виде в кабинете студента)

Тема 2.2	<i>Основные действующие стандарты СМК.</i>		1		4		6	П, Д
Тема 2.3	<i>Основные требования к системам менеджмента качества</i>		2		4		8	П, Д
Тема 2.4	<i>Разработка и сертификация СМК.</i>		2		8		10	О
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	12		38		58	Ак.ч
		3						З.е
		81	9		28,5		43,5	Ас.ч

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Всего	Объем дисциплины, час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости ² , промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	лр	пз	КСР		
<i>Очно-заочная форма обучения</i>								
Раздел 1	<i>Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг</i>	54	5		6		43	

²Формы контроля успеваемости: проектная работа (П) (для лиц с нарушениями зрения - письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в устной форме или размещенных в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное обеспечение, для лиц с нарушениями слуха - письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в письменной форме, или размещенной в электронном виде в кабинете студента, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в устной/письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента), доклад (Д) (для лиц с нарушениями зрения - предоставление доклада в печатном виде, выполненного с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения, выступление с презентацией с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения, для лиц с нарушениями слуха - предоставление доклада в печатном виде, (возможно выступление с презентацией с помощью сурдопереводчика и/ или специализированных техн. средств и программного обеспечения), для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - предоставление доклада в печатном виде, возможно выполненного с помощью ассистента, выступление с презентацией с помощью ассистента и/ или специализированных техн. средств и программного обеспечения), опрос (О) (для лиц с нарушениями зрения:- устный ответ на вопросы, для лиц с нарушениями слуха - письменный ответ на вопросы, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - устный \ письменный ответ на вопросы, электронный семинар (ЭС) (для лиц с нарушениями зрения - письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента, для лиц с нарушениями слуха - письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара специализированного программного обеспечения или возможно с помощью ассистента), письменное контрольное задание (ПКЗ) (для лиц с нарушениями зрения - письменное выполнение письменного контрольного задания, размещенного в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное обеспечение, для лиц с нарушениями слуха - письменное выполнение письменного контрольного задания, размещенного в электронном виде в кабинете студента, для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата - письменное выполнение письменного контрольного задания, размещенного в электронном виде в кабинете студента)

Тема 1.1	Понятие качества продукции и услуг	13	1		2		10	П
Тема 1.2	Основные принципы менеджмента качества.	14	2		1		11	П, Д
Тема 1.3	Государственное регулирование качества продукции и услуг.	13	1		2		10	
Тема 1.4	Деятельность субъектов РФ в области государственного регулирования качества.	14	1		1		12	О
Раздел 2	Международные и российские стандарты в области качества	54	5		6		43	
Тема 2.1	Стандарты серии ISO 9000, 9001, 9004	14	1		2		11	П
Тема 2.2	Основные действующие стандарты СМК.	14	1		2		11	П, Д
Тема 2.3	Основные требования к системам менеджмента качества	13	2		1		10	
Тема 2.4	Разработка и сертификация СМК.	13	1		1		11	О
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		108	10		12		86	Ак.ч
		3						З.е
		81	7,5		9		64,5	Ас.ч

Таблица 5

Заочная форма обучения								
Раздел 1	Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг		4		2		36	
Тема 1.1	Понятие качества продукции и услуг		1		1		8	П
Тема 1.2	Основные принципы менеджмента качества.		2		1		8	П
Тема 1.3	Государственное регулирование качества продукции и услуг.		2		-		10	П
Тема 1.4	Деятельность субъектов РФ в области государственного регулирования качества.		1		-		10	П
Раздел 2	Международные и российские стандарты в области качества		4		3		60	

Тема 2.1	Стандарты серии ISO 9000, 9001, 9004		1		1		10	П
Тема 2.2	Основные действующие стандарты СМК.		1		1		14	П
Тема 2.3	Основные требования к системам менеджмента качества		1		-		16	П
Тема 2.4	Разработка и сертификация СМК.		1		-		20	П
Выполнение контрольной работы								КР
Промежуточная аттестация		4				4		Зачет
Всего:		108	4		4	4	96	Ак.ч
		3						З.е
		81	3		3	3	72	Ас.ч

Таблица 6

Заочная форма обучения с применением ЭО, ДОТ								
Раздел 1	Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг		4		2		36	ЭС
Тема 1.1	Понятие качества продукции и услуг		1		1		8	
Тема 1.2	Основные принципы менеджмента качества.		2		1		8	
Тема 1.3	Государственное регулирование качества продукции и услуг.		2		-		10	
Тема 1.4	Деятельность субъектов РФ в области государственного регулирования качества.		1		-		10	
Раздел 2	Международные и российские стандарты в области качества		4		3		60	ЭС
Тема 2.1	Стандарты серии ISO 9000, 9001, 9004		1		1		10	
Тема 2.2	Основные действующие стандарты СМК.		1		1		14	
Тема 2.3	Основные требования к системам менеджмента качества		1		-		16	
Тема 2.4	Разработка и сертификация СМК.		1		-		20	

Выполнение ПКЗ							ПКЗ
Промежуточная аттестация	4				4		Зачет
Всего:	108	4		4	4	96	Ак.ч
	3						З.е
	81	3		3	3	72	Ас.ч

Содержание дисциплины

Раздел 1. Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг

Тема 1.1. Понятие качества продукции и услуг.

Определение качества продукции и услуг. Основные факторы, влияющие на качество продукции и услуг. Примеры. Соотношение «цена-качество». Плоскость качества. Примеры. Анализ качества продукции и услуг с позиций потребителя.

Тема 1.2. Основные принципы менеджмента качества.

Роль качества в современном управлении. Философия качества, концепция TQM. Характеристика основных принципов менеджмента качества, их значение и применение. Примеры.

Тема 1.3. Государственное регулирование качества продукции и услуг.

Отражение требований к качеству в нормативных правовых актах федерального уровня. Общие и отраслевые требования к качеству продукции и услуг. Защита прав потребителей продукции и услуг. Премия Правительства РФ в области качества. Особенности государственной политики в области качества за рубежом

Тема 1.4. Деятельность субъектов РФ в области государственного регулирования качества.

Отражение требований к качеству в нормативных правовых актах регионального уровня. Премии субъектов РФ в области качества.

Раздел 2. Международные и российские стандарты в области качества

Тема 2.1. Стандарты серии ISO 9000, 9001, 9004. Реализация основных принципов менеджмента качества.

Обзор стандартов качества. Международные премии в области качества. Модели совершенства. Международная практика управления качеством продукции и услуг. Примеры.

Тема 2.2. Основные действующие стандарты СМК.

Российские стандарты качества, их назначение и применение. Обзор действующих стандартов. Отраслевые стандарты качества. Использование стандартов для создания системы управления качеством в организации.

Тема 2.3. Основные требования к системам менеджмента качества.

Ключевые схемы управления качеством. Основные элементы качества. Циклы PDCA и SDCA.

Требования к СМК. Методы анализ СМК организации.

Тема 2.4. Разработка и сертификация СМК.

Разработка политики качества. Документирование процессов. Обучение руководства и персонала. Разработка плана и проведение аудита. Анализ результатов аудита, устранение несоответствий. Сертификация СМК. Опыт известных компаний в России и за рубежом.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Управление качеством» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Методы текущего контроля для очной, очно-заочной, заочной форм обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг	
Тема 1.1.	<i>Понятие качества продукции и услуг</i>	Для лиц с нарушениями зрения: Устный ответ на вопросы Письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в устной форме или размещенных в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное обеспечение.
Тема 1.2.	<i>Основные принципы менеджмента качества.</i>	Предоставление доклада в печатном виде, выполненного с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения, выступление с презентацией с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения.
Тема 1.3.	<i>Государственное регулирование качества продукции и услуг.</i>	Для лиц с нарушениями слуха: Письменный ответ на вопросы Письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в письменной форме, или размещенной в электронном виде в кабинете студента
Тема 1.2.	<i>Деятельность субъектов РФ в области государственного регулирования качества.</i>	Предоставление доклада в печатном виде, (возможно выступление с презентацией с помощью сурдопереводчика и/или специализированных техн. средств и программного обеспечения). Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: Устный \ письменный ответ на вопросы Письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в устной/письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента Предоставление доклада в печатном виде, возможно выполненного с помощью ассистента, выступление с презентацией с помощью ассистента и/или специализированных техн. средств и программного обеспечения.
Раздел 2	Международные и Российские стандарты в области качества	
Тема 2.1.	<i>Стандарты серии ISO 9000, 9001, 9004</i>	Для лиц с нарушениями зрения: Устный ответ на вопросы Письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в устной форме или размещенных в электронном виде в кабинете студента, где используется специализированное программное обеспечение.
Тема 2.2.	<i>Основные действующие стандарты СМК.</i>	Предоставление доклада в печатном виде, выполненного с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения, выступление с презентацией с помощью ассистента или с использованием специализированных техн. средств и программного обеспечения.
Тема 2.3.	<i>Основные требования к системам менеджмента качества</i>	Для лиц с нарушениями слуха: Письменный ответ на вопросы
Тема 2.4.	<i>Разработка и сертификация СМК.</i>	Письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в письменной форме, или размещенной в электронном виде в кабинете студента

	<p>Предоставление доклада в печатном виде, (возможно выступление с презентацией с помощью сурдопереводчика и/ или специализированных техн. средств и программного обеспечения).</p> <p>Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: Устный \ письменный ответ на вопросы</p> <p>Письменное выполнение проектной работы, заданной преподавателем в устной/письменной форме, или размещенных в электронном виде в кабинете студента</p> <p>Предоставление доклада в печатном виде, возможно выполненного с помощью ассистента, выступление с презентацией с помощью ассистента и/ или специализированных техн. средств и программного обеспечения.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 8

Методы текущего контроля для заочной формы обучения с применением ЭО, ДОТ

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1	Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг	
Тема 1.1.	<i>Понятие качества продукции и услуг</i>	<p>Для лиц с нарушениями зрения: Письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента</p> <p>Для лиц с нарушениями слуха: Письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара</p> <p>Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: Письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара специализированного программного обеспечения или возможно с помощью ассистента</p>
Тема 1.2.	<i>Основные принципы менеджмента качества.</i>	
Тема 1.3.	<i>Государственное регулирование качества продукции и услуг.</i>	
Тема 1.2.	<i>Деятельность субъектов РФ в области государственного регулирования качества.</i>	
Раздел 2	Международные и Российские стандарты в области качества	
Тема 2.1.	<i>Стандарты серии ISO 9000, 9001, 9004</i>	<p>Для лиц с нарушениями зрения: Письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара с использованием специализированного программного обеспечения или с помощью ассистента</p> <p>Для лиц с нарушениями слуха: Письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара</p> <p>Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: Письменный ответ (в виде электронного документа) на вопросы электронного семинара специализированного программного обеспечения или возможно с помощью ассистента</p>
Тема 2.2.	<i>Основные действующие стандарты СМК.</i>	
Тема 2.3.	<i>Основные требования к системам менеджмента качества</i>	
Тема 2.4.	<i>Разработка и сертификация СМК.</i>	

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета для очной формы обучения и для заочной формы обучения с частичным применением ЭО и ДОТ. Для обучающихся с нарушением зрения: зачет проводится в устной (возможно с помощью ассистента или с использованием специализированного программного обеспечения) форме по билетам. Содержание билета доводится до обучающегося ассистентом или с использованием специализированного программного обеспечения.

Для обучающихся с нарушением слуха: зачет проводится в устной (возможно с помощью сурдопереводчика) форме по билетам.

Для обучающихся с нарушением опорно-двигательного аппарата зачет проводится в устной (возможно с помощью ассистента или с использованием специализированного программного обеспечения) форме по билетам.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Материалы текущего контроля успеваемости предоставляются в формах, адаптированных к конкретным ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся:

- для лиц с нарушениями зрения: в устной форме или в форме электронного документа с увеличенным шрифтом с использованием специализированного программного обеспечения;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме или в форме электронного документа;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в устной форме или печатной форме или в форме электронного документа.

При проведении текущего контроля успеваемости обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены СИУ – филиал РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или на выполнение заданий.

4.2.1. Типовые темы для подготовки докладов:

Раздел 1. Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг

1. Место и роль управления качеством в развитии экономики.
2. Государственные требования к качеству продукции и услуг (анализ нормативно правовой базы конкретной сферы).
3. Развитие управления качеством в России;
4. Премия Правительства РФ в области качества, примеры организаций, получивших премии.
5. Премии субъектов РФ в области качества, примеры организаций, получивших премии (сравнение премий 2-3 субъектов РФ).
6. Требования к качеству государственных и муниципальных услуг (с примерами реализации).
7. Проблемы развития управления качеством в России.

Раздел 2. Международные и российские стандарты в области качества

1. Примеры реализации принципов управления качеством в ведущих компаниях
2. (сравнительный анализ в конкретной отрасли).
3. Международные стандарты качества ISO 9000 (история и современное состояние,
4. обзор).
5. Национальные стандарты зарубежных стран (история и современное состояние,
6. обзор).
7. Развитие управления качеством:

- США;
- Япония;
- Европа (в целом и по странам);
- Южная Азия (Китай, Южная Корея, Индия и др.);
- Южная Америка (Бразилия, Аргентина, Чили и др.).

8. Бенчмаркинг в управлении качеством (примеры ведущих компаний).

9. Инновации в управлении качеством (примеры ведущих компаний).

10. Международные премии в области качества (с примерами).

11. Отраслевые стандарты качества (на примере конкретной отрасли).

12. Сертификация в управлении качеством.

4.2.2. Типовые темы для работы малыми группами на занятиях (примерная структура проекта и контрольной работы для заочников):

1. Обоснование проекта (актуальность идеи, цель и задачи проекта, востребованность, возможные потребители, заказчики и др.).
2. Описание продукта (товара, услуги).
3. Выбор и обоснование организационно-правовой формы фирмы. Миссия организации в области качества.
4. Описание организации, структура организации.
5. Примерное штатное расписание, примерные затраты в 1-й год работы.
6. Возможные источники финансирования (в т.ч. – государственная и муниципальная поддержка) и льготы.
7. Возможности реализации принципов менеджмента качества (самостоятельно, с привлечением партнеров, использование аутсорсинга, краудсорсинга и др.).
8. Реализация принципов менеджмента качества в 1-й год работы.
9. Защита прав потребителей (ролевая игра).
10. Этапы формирования системы менеджмента качества (СМК) в организации.
11. Подготовка и проведение внутреннего аудита (деловая игра).
12. Самооценка СМК по методике стандарта ИСО 9004-2010.
13. Стратегическое развитие СМК в организации.
14. Проблемы и риски реализации проекта.

4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения адаптированной образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Таблица 9

Код Компетенции	Наименование Компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-4	способность проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования	ПК-4.3 (очная форма обучения)	Способность проводить проверку проекта при различных условиях инвестирования.
		ПК-4.4 (очно-заочная форма обучения)	Способность принимать решения в условиях неопределенности и рисков
		ПК-4.2 (заочная, заочная форма с применением ЭО, ДОТ)	Способность проводить оценку инвестиционного финансирования

Таблица 10

Этап освоения компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания
ПК-4.3 (очная форма обучения) Способность проводить проверку проекта при различных условиях инвестирования.	демонстрирует способность проводить оценку инвестиционного проекта при различных условиях инвестирования	демонстрирует способность свободно проводить оценку инвестиционного проекта при различных условиях инвестирования
ПК-4.4 (очно-заочная форма обучения) Способность принимать решения в условиях неопределенности и рисков	Знает понятия неопределенности и риска. Знает способы снижения рисков	Овладел методами анализа и синтеза в сфере управления
ПК-4.2 (заочная, заочная форма с применением ЭО, ДОТ) Способность проводить оценку инвестиционного финансирования	Знает основные направления и методы экономического анализа деятельности организации с целью ее инвестирования	Оценивает эффективность использования имущества и капитала организации; Проводит формирование прогнозного бюджета движения денежных средств организации.

4.3.2. Типовые оценочные средства

Оценочные средства промежуточной аттестации предоставляются в доступной форме:

- для лиц с нарушениями зрения: в устной форме или в форме электронного документа с увеличенным шрифтом с использованием специализированного программного обеспечения;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме или в форме электронного документа;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в устной форме или печатной форме, или в форме электронного документа.

Типовые вопросы для подготовки к зачету

1. Охарактеризуйте место и роль управления качеством в развитии современной экономики.
2. Какие нормативно-правовые документы определяют государственные требования к качеству продукции и услуг в сфере Вашей деятельности?
3. Перечислите основные проблемы в развитии управления качеством в России;
4. Какие критерии имеет Премия Правительства РФ (субъектов РФ) в области качества в области качества, приведите примеры организаций, получивших премию в последние годы.
5. Перечислите основные требования к качеству государственных и муниципальных услуг, приведите примеры.
6. Приведите примеры реализации принципов управления качеством в известной Вам компании.
7. Каково значение международных стандартов качества серии ISO 9000?
8. Как развивается управление качеством за рубежом? (США; Япония; Европа (в целом и по странам); Южная Азия (Китай, Южная Корея, Индия); Южная Америка (Бразилия, Аргентина, Чили.).
9. Значение бенчмаркинга в управлении качеством (примеры ведущих компаний).
10. Роль инноваций в управлении качеством (примеры ведущих компаний).

11. Примеры международных премий в области качества.
12. Примеры отраслевых стандартов качества (на примере конкретной отрасли).
13. Значение сертификации в управлении качеством.

Шкала оценивания.

Таблица 11.

Зачет	Критерии оценки
Незачтено	Этапы компетенции предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по дисциплине Управление качеством. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач на занятиях. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы. Затруднения в поиске информации для выполнения заданий.
зачтено	Этапы компетенции предусмотренные образовательной программой, сформированы на минимальном уровне. Наличие минимально допустимого уровня в усвоении учебного материала курса Управление качеством. Самостоятельное решение практических задач затруднено. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы недостаточно.
	Этапы компетенции предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Свободная ориентация в учебном материале дисциплины Управление качеством. Практические навыки профессиональной деятельности в целом сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества в итоговом проекте.
	Этапы компетенции предусмотренные образовательной программой, сформированы на высоком уровне. Свободное владение материалом курса Управление качеством, использование межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины Управление качеством. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач в ходе выполнения проектной работы.

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации.

Описание процедуры оценивания на зачете:

1. Студенты предоставляют преподавателю письменный итоговый отчет по проекту по электронной почте не позднее, чем за 3 дня до зачета (дата и контрольное время устанавливаются преподавателем).
2. После проверки при необходимости отчет отправляется на доработку.
3. В день зачета проводится устная защита итогового отчета с презентацией основных результатов.
4. При оценивании проекта учитываются:
 - качество обоснования проекта (актуальность идеи, цель и задачи проекта, востребованность, возможные потребители, заказчики и др.);
 - оптимальность штатного расписания и затрат;
 - использование всех возможных для данной фирмы источников финансирования (в т.ч. – государственная и муниципальная поддержка) и льгот;
 - использование аутсорсинга, краудсорсинга и др. возможностей;
 - обоснованность выбора принципов менеджмента качества в 1-й год работы;
 - результаты ролевой игры по защите прав потребителей;
 - обоснованность этапов формирования системы менеджмента качества (СМК) в организации;
 - результаты деловой игры по подготовке и проведению внутреннего аудита;
 - результаты самооценки СМК по методике стандарта ИСО 9004-2010;
 - качество плана стратегического развития СМК в организации.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с фондом оценочных средств в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Порядок проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме:

- для лиц с нарушениями зрения: в устной форме или в форме электронного документа с использованием специализированного программного обеспечения;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме или в форме электронного документа;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в устной форме, в печатной форме, в форме электронного документа.

Студент обязан явиться на зачет в указанное в расписании время. Опоздание на зачет не допускается. В порядке исключения на зачет могут быть допущены лица, предъявившие оправдательные документы, связанные с причинами опоздания.

Во время проведения зачета студентам запрещается иметь при себе и использовать средства связи. Использование материалов, а также попытка общения с другими студентами или иными лицами, в том числе с применением электронных средств связи, несанкционированные перемещения и т.п. являются основанием для удаления студента из аудитории и последующего проставления оценки «не зачтено».

Обучающимся инвалидам и обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости по личному устному или письменному заявлению предоставляется дополнительное время для подготовки ответа или выполнения задания (не более, чем на 30 минут).

Ответы на вопросы и выполненные задания обучающиеся предоставляют в доступной форме:

- для лиц с нарушениями зрения: в устной форме или в письменной форме с помощью ассистента, в форме электронного документа с использованием специализированного программного обеспечения;
- для лиц с нарушениями слуха: в электронном виде или в письменной форме;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в устной форме, в письменной форме, в форме электронного документа (возможно с помощью ассистента).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения допускается использование дистанционных образовательных технологий, адаптированных для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены Сибирским институтом управления – филиалом РАНХиГС или могут использоваться собственные технические средства.

Промежуточная аттестация по дисциплине определяет уровень сформированности этапов компетенций, предусмотренных адаптированной образовательной программой.

По результатам зачета в ведомость выставляется оценка: «зачтено», «не зачтено».

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основные задачи изучения раздела 1 «Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг» - усвоение следующих понятий и подходов:

- понятие качества продукции и услуг;
- основные факторы, влияющие на качество продукции и услуг;
- роль качества в современном управлении, концепция TQM;
- характеристика основных принципов менеджмента качества, их значение и применение;
- государственные и отраслевые требования к качеству продукции и услуг.

Основные задачи изучения раздела 2 «Международные и российские стандарты в области качества» - усвоение следующих понятий и подходов:

- стандарты серии ISO 9000, 9001, 9004;
- международные и российские премии в области качества;
- практика ведущих компаний в области управления качеством продукции и услуг;
- российские стандарты качества, их назначение и применение;
- требования к СМК, методы анализа СМК организации;
- разработка СМК и ее развитие;
- сертификация СМК.

Методические указания по подготовке проекта (контрольной работы).

Объем отчета по проекту (к.р) - примерно 15-20 страниц печатного текста. Проект (к.р.) выполняется как аналитический, предполагает систематизацию и обобщение материала с использованием таблиц и схем.

Отчет (к.р.) имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, изложение основного содержания темы, заключение, список использованной литературы (в том числе нормативные документы и электронные ресурсы).

Во введении необходимо показать актуальность рассматриваемой темы, сформулировать цель и задачи работы по проекту. В основной части теоретически освещается тема в целом, приводится конкретный фактический и цифровой материал, примеры. Эта часть разбивается на подразделы в соответствии с задачами. В заключении кратко излагаются выводы по работе.

Основное содержание проекта (к.р.) отражается в презентации.

В тексте отчета (к.р.) должны приводиться ссылки на использованные источники (документы, литературу, с указанием номера источника и страницы, в том числе.

Результаты работы по проекту (к.р.) подлежат анализу и коллективному обсуждению.

Типовые вопросы для самостоятельной подготовки

Раздел 1. Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг:

1. Основные факторы, влияющие на качество продукции и услуг. Примеры.
2. Поиск и изучение федеральных, отраслевых и региональных нормативных актов в области регулирования качества.
3. Особенности государственной политики в области качества за рубежом
4. Примеры деятельности субъектов РФ в области государственного регулирования качества

Модуль 2. Международные и российские стандарты в области качества:

1. Изучение требований отраслевых стандартов, поиск примеров из практики.
2. Анализ работы конкретной организации в области качества.
3. Разработка конкретных планов и рекомендаций по улучшению качества.
4. Поиск и анализ опыта известных компаний в России и за рубежом.

Самостоятельная работа студентов заключается в доработке заданий, полученных на практических занятиях, и работе по проекту (контрольной работе для заочников).

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / А. П. Агарков. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 204 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/52304>, требуется авторизация. — Загл. с экрана. – То же [Электронный ресурс]. — Доступ из ЭБС изд-ва «Лань». — Режим доступа : <http://e.lanbook.com/book/44078>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

2. Михеева, Е. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - Электрон. дан. - Москва : Дашков и К, 2014. — 531 с. —

Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/24829>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

3. Сулейманов, Н. Т. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Т. Сулейманов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 261 с. — Доступ из ЭБС изд-ва «Лань». — Режим доступа : <http://e.lanbook.com/book/77012>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

4. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / С. Д. Ильенкова [и др.]. - 4-е изд., перераб. и доп. — Электрон. дан. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. — 287 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/21008>, требуется авторизация. — Загл. с экрана. — То же [Электронный ресурс]. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118966>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

5. Эванс, Д. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Эванс. - Электрон. дан. — Москва : Юнити-Дана, 2015. - 671 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=43670>, требуется авторизация. — Загл. с экрана. — То же [Электронный ресурс]. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/52065>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

6.2. Дополнительная литература

1. Евстропов, Н. А. Практика разработки и внедрения систем менеджмента качества на предприятиях и в организациях [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Евстропов, В. М. Корнеева, С. В. Бабыкин. - Электрон. дан. - Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. — 351 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/44360>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

2. Кузнецова, Н. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Кузнецова. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 360 с. — Доступ из ЭБС изд-ва «Лань». — Режим доступа : <http://e.lanbook.com/book/84362>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

3. Синьковский, Н. М. Основы управления качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. М. Синьковский. - Электрон. дан. - Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2013. — 100 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/46501>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

4. Тепман, Л. Н. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Л. Н. Тепман ; под ред. В. А. Швандар. - Электрон. дан. — Москва : Юнити-Дана, 2015. - 352 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450>, требуется авторизация. — Загл. с экрана.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации». ГоЦИСС. Государственный центр испытаний сертификации и стандартизации [Электронный ресурс] – Режим доступа: - <http://www.gociss.ru/normativnaya-baza.php>, свободный (дата обращения 03.07.2016).

2. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9000-2015 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" ГоЦИСС. Государственный центр испытаний сертификации и стандартизации - [Электронный ресурс]. Режим доступа: - <http://www.gociss.ru/normativnaya-baza.php>, свободный (дата обращения 03.07.2016).

3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2015 "Системы менеджмента качества. Требования" ГоЦИСС. Государственный центр испытаний сертификации и стандартизации - [Электронный ресурс]. Режим доступа: - <http://www.gociss.ru/normativnaya-baza.php>, свободный (дата обращения 03.07.2016).

6.4. Нормативные правовые документы

1.О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : закон Рос. Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 // Официальный интернет-портал правовой информации / Федер. служба охраны Рос. Федерации. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>, свободный (дата обращения 21.04.2016).

2.О техническом регулировании [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации / Федер. служба охраны Рос. Федерации. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>, свободный (дата обращения 21.04.2016).

3.Об утверждении Положения о премиях Правительства Российской Федерации в области качества [Электронный ресурс] : постановление Правительства Рос.Федерации от 24.02.1999 N 206 // Официальный интернет-портал правовой информации / Федер. служба охраны Рос. Федерации. – Режим доступа : <http://pravo.gov.ru/>, свободный (дата обращения 21.04.2016).

4.Об учреждении премий Правительства Российской Федерации в области качества [Электронный ресурс] : постановление Правительства Рос.Федерации от 12.04.1996 N 423 // Официальный интернет-портал правовой информации / Федер. служба охраны Рос. Федерации. – Режим доступа : <http://pravo.gov.ru/>, свободный (дата обращения 21.04.2016).

5.Постановление Правительства РФ от 24 февраля 1999 г. N 206 "Об утверждении Положения о премиях Правительства Российской Федерации в области качества" [Электронный ресурс] // Официальный интернет-портал правовой информации / Федер. служба охраны Рос. Федерации. – Режим доступа : <http://pravo.gov.ru/>, свободный (дата обращения 21.04.2016).

6.5. Интернет-ресурсы

1.Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.

Информационный портал о стандартизации - <http://standard.gost.ru/wps/portal/>

2.Всероссийская организация качества. Мир качества - <http://www.mirq.ru/>

3.Стандарты и менеджмент. Всероссийский портал стандартизации управления - <http://ros-standart.ru/>

4.ГоЦИСС. Государственный центр испытаний сертификации и стандартизации - <http://www.gociss.ru/normativnaya-baza.php>

5.Менеджмент качества - <http://www.kpms.ru>

6.EFQM в России (ВОК) - http://www.efqm-rus.ru/about_npo.php

7.Российское качество (ВОК) - <http://www.roskachestvo.ru/vok.htm>

8.Стандарты и качество - <http://www.ria-stk.ru/>

6.6. Иные источники

Не используются.

7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа - экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподаватель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная.

Учебные аудитории для проведения занятий практического типа - столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная, компьютер с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся - компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет, столы аудиторные, стулья, доски аудиторные.

Центр интернет-ресурсов - компьютеры с выходом в Интернет, автоматизированную библиотечную информационную систему и электронные

библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Университетская Информационная Система РОССИЯ», «Электронная библиотека диссертаций РГБ», «Научная электронная библиотека eLIBRARY», «EBSCO», «SAGE Premier». Система федеральных образовательных порталов «Экономика. Социология. Менеджмент», «Юридическая Россия», Сервер органов государственной власти РФ, Сайт Сибирского Федерального округа и др. Справочные правовые системы «Гарант», «КонсультантПлюс», «КонсультантПлюс-Регион».

Библиотека - компьютеры с подключением к локальной сети филиала и Интернет, Wi-Fi, столы аудиторные, стулья.

Видеостудия для вебинаров - оборудованные компьютерами с выходом в Интернет, оснащенные веб-камерами и гарнитурами (наушники+микрофон), столами и стульями.

Используемое программное обеспечение - MS Word, MS Excel, Acrobat Reader, MS Power Point (или иной редактор презентаций); интернет-браузеры Google Chrome, Yandex, Internet Explorer; программы просмотра видео (MS Media Player, и другие совместимые с ПО); iSpring Free Cam8.

Для обучающихся с нарушениями зрения: NVDA (Non Visual Desktop Access) - свободная, с открытым исходным кодом программа для MS Windows, которая позволяет незрячим или людям с ослабленным зрением работать на компьютере без применения зрения, выводя всю необходимую информацию с помощью речи; экранная лупа – программа экранного увеличения; экранный диктор (на англ.яз) – программа синтеза речи;

Для обучающихся с нарушениями слуха: Speech logger– программа перевода речи в текст.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и / или электронного издания по дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для обучающихся с нарушениями зрения: в форме электронного документа с использованием специализированного программного обеспечения;

- для обучающихся с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа.

Материалы дисциплины «Управление качеством» размещены на портале Сибирского института управления – филиала РАНХиГС, в СДО «Прометей».