Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой менеджмента
Протокол от «02» сентября 2019 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

(Б1.В.09)
краткое наименование дисциплины - не устанавливается

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) «Менеджмент организации»
квалификация выпускника: Бакалавр
формы обучения: очная, заочная

Год набора 2019

Новосибирск, 2019 г.

Автор–составитель:

Канд. пед. наук, доцент Музыченко Е.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…… 4

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО……... 5

3. Содержание и структура дисциплины…… 6

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине……. 7

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины…… 12

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине……... 12

6.1. Основная литература…… 13

6.2. Дополнительная литература..... 13

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы..... 14

6.4. Нормативные правовые документы…… 14

6.5. Интернет-ресурсы..... 14

6.6. Иные источники…… 14

7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы…… 15

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

1.1. Дисциплина Управление качеством обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-4	умение применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации	ПК-4.3	Способность проводить сравнительный анализ деятельности организации
ПК-8	владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	ПК-8.2	ПК-8.2 Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при организационных изменениях

1.2. В результате освоения дисциплины Управление качеством у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Контроль и координация деятельности систем внутреннего контроля на всех уровнях управления (Е/04.8)	ПК-4.3	знает действующие стандарты менеджмента качества серии ИСО 9000, основные принципы сравнения
		умеет применять результаты анализа экономических показателей в принятии управленческих решений, выявлять взаимосвязи между целями и экономическими факторами деятельности компании.
Рассмотрение и	ПК-8.2	Знает основные этапы формирования систем

утверждение плановых и отчетных документов о работе самостоятельного специального подразделения внутреннего контроля (D/03.7)		управления качеством в организации;
		Умеет разрабатывать конкретный план мероприятий по улучшению качества;
		Владеет навыками документального оформления решений по управлению организационными изменениями

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины (модуля)

– Б1.В.09 Управление качеством изучается:

– студентами очной формы обучения на 4 курсе (8 семестр);

Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах – 2.

Количество академических часов **очной формы обучения**, выделенных:

- на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 20 часа (10 часов лекций, 10 часов практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 52 часа.

Количество академических часов **заочной формы обучения**, выделенных:

- на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 8 часов (4 часа лекций, 4 часа практических (семинарских) занятий);

- на самостоятельную работу обучающихся – 60 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Место дисциплины (модуля)

– дисциплина реализуется после изучения:

Б1.В.15 Инновационный менеджмент

Б1.В.12 Управление стоимостью.

3. Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[1], промежуточной Аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			л	лр	пз	КСР		
Очная форма обучения								
Раздел 1	***Государственная политика РФ в***	**32**	**4**		**4**		**24**	
Тема1	*Понятие качества*	6	1		1		4	П1
Тема 2	*Основные принципы*	10	1		1		8	П1, Д1
Тема 3	*Государственное*	8	1		1		6	П1,Д1
Тема 4	*Деятельность*	8	1		1		6	О1
Раздел 1	***Международные и***	**40**	**6**		**6**		**28**	
Тема1	*Стандарты серии*	8	1		1		6	П2
Тема 2	*Основные*	6	1		1		4	П2, Д2
Тема 3	*Основные*	12	2		2		8	П2, Д2
Тема 4	*Разработка и*	14	2		2		10	О2
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		**72**	**10**	**-**	**10**		**52**	
Зач.ед.		**2**						
Ак.ч		**54**						
Заочная форма обучения								
Раздел 1	***Государственная политика РФ в***	**32**	**2**		**2**		**28**	
Тема1	*Понятие качества*	6	1				5	П1
Тема 2	*Основные принципы*	10	1				9	П1, Д1
Тема 3	*Государственное*	8			1		7	П1,Д1
Тема 4	*Деятельность*	8			1		7	О1
Раздел 1	***Международные и***	**40**	**2**		**2**		**32**	
Тема1	*Стандарты серии*	8	1				7	П2
Тема 2	*Основные*	6	1				5	П2, Д2
Тема 3	*Основные*	10			1		9	П2, Д2
Тема 4	*Разработка и*	12			1		11	О2
Промежуточная аттестация		4				4		Зачет
Всего:		**72**	**4**		**4**		**60**	
Зач.ед.		**2**						
Ак.ч		**54**						

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.

1 Формы текущего контроля успеваемости: проектная работа по разделам (П1, П2), подготовка докладов по разделам (Д1, Д2), подготовка отчетов по разделам (О1, О2).

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

6.1. 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 на очной формах обучения:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Государственная политика РФ в области качества продукции и услуг	Выполнение заданий малыми группами на каждом практическом занятии (аналитические и проектные задания). Самостоятельная работа студентов над 1-й частью проекта, подготовка презентаций, докладов, сообщений и отчетов. Поэтапная подготовка и защита итогового отчета по заданиям 1-го раздела.
Раздел 2. Международные и российские стандарты в области качества	Выполнение заданий малыми группами на каждом практическом занятии (аналитические и проектные задания). Самостоятельная работа студентов над 2-й частью проекта, подготовка презентаций, докладов, сообщений и отчетов. Поэтапная подготовка итогового отчета по проекту.

4.1.2. Зачет проводится в форме:

Устная защита проекта с презентацией.

6.2. 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

4.2.1. Примерные 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

8. Примеры реализации принципов управления качеством в ведущих компаниях (сравнительный анализ в конкретной отрасли).
9. Международные стандарты качества ISO 9000 (история и современное состояние, обзор).
10. Национальные стандарты зарубежных стран (история и современное состояние, обзор).
11. 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.).
12. Бенчмаркинг в управлении качеством (примеры ведущих компаний).
13. Инновации в управлении качеством (примеры ведущих компаний).
14. Международные премии в области качества (с примерами).
15. Отраслевые стандарты качества (на примере конкретной отрасли).
16. Сертификация в управлении качеством.

4.2.1. Примерные темы для работы малыми группами на занятиях (примерная структура проекта):

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.

6.3. 4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-4	умение применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации	ПК-4.3	Способность проводить сравнительный анализ деятельности организации
ПК-8	владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	ПК-8.2	ПК-8.2 Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при организационных изменениях

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
К-4.3 Способность проводить сравнительный анализ деятельности организации	Знает законодательные и нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность коммерческих организаций, порядок учета имущества, обязательств и финансовых результатов этой деятельности. Знает принципы финансового менеджмента управления организацией.	Проводит сравнительный анализ деятельности организаций-конкурентов по заданным параметрам. Определяет итоговые финансовые результаты деятельности организации для целей бухгалтерского учета и налогообложения прибыли. Знает принципы финансового менеджмента управления организаций на примере предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций
ПК-8.2 Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при организационных изменениях	Знает основные этапы формирования систем управления качеством в организации; основные принципы управления производственной деятельностью на предприятии; особенности функционального логистического менеджмента на предприятии Умеет разрабатывать конкретный план мероприятий по улучшению качества; Знает, как формулировать производственные задачи и владеть методологией их решения; Владеет навыками документального оформления решений по управлению организационными изменениями в организации. Умеет проводить оценку инвестиционных проектов и конкурентной политике	Осуществляет управление качеством в организации Управляет производственной деятельностью Разработан план мероприятий по улучшению качества; Оценивает результаты производственной деятельности Осуществляет документальное оформление решений по управлению организационными изменениями. Умеет проводить оценку конкурентной политики и инвестирования, без труда отвечает на вопросы продвинутого уровня

В результате выполнения проекта на практических занятиях и в ходе самостоятельной работы у студентов закрепляются компетенции:

Способность проводить сравнительный анализ деятельности организации (ПК-4.3) и владение навыками документального оформления решений при организационных изменениях на примере виртуальной или реальной фирмы (если студенты работают):

- на уровне знаний - в области знания действующих стандартов менеджмента качества,

сравнительного анализа эффективности управления в организации, выбора способов улучшения качества продукции (услуг);

- на уровне умений - оценивать качество вариантов решений, используя стандарты ИСО 9000-2015 и ИСО 9001-2015;
- на уровне навыков: принимать решения по повышению качества управленческой деятельности, используя стандарт ИСО 9004-2010.

Шкала оценивания.

Таблица 2.

Зачет	Экзамен (5-балльная шкала)	Критерии оценки
незачтено	2	Этапы компетенциями ПК-4 и ПК-8, 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	3	Этапы компетенций ПК-4 и ПК-8, 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.
	4	Этапы компетенций ПК-4 и ПК-8, предусмотренные образовательной программой, сформированы достаточно. Свободная ориентация в учебно материале дисциплины Управление качеством. Практические навыки профессиональной деятельности в целом сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества в итоговом проекте.
	5	Этапы компетенций ПК-4 и ПК-8, 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.

6.4. 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.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

*Вопросы **для самостоятельной подготовки** к лекционным и практическим занятиям.*

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.

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

Отчет 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 отражается в презентации.

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

Результаты работы по проекту подлежат анализу и коллективному обсуждению.

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] : учебник 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 (дата обращения: 23.11.2016). — Загл. с экрана. – То же [Электронный ресурс]. — Доступ из ЭБС изд-ва «Лань». — Режим доступа : http://e.lanbook.com/book/44078, требуется авторизация (дата обращения: 23.11.2016). — Загл. с экрана.

2.Джеймс, Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов / Р. Джеймс Эванс. - Электрон. дан. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 673 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/52065, требуется авторизация (дата обращения: 23.11.2016). — Загл. с экрана.

3.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 (дата обращения: 23.11.2016). — 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 (дата обращения : 20.11.16). – 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 (дата обращения: 23.11.2016). — Загл. с экрана.

6.2.Дополнительная литература.

1.Артемова, Е. Н. Управление инновационным предприятием с помощью системы менеджмента качества [Электронный ресурс] : учеб.-методич. комплекс / Е. Н. Артемова. — Электрон. дан. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 133 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/23948, требуется авторизация (дата обращения: 23.11.2016). — Загл. с экрана.

2.Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / В. Н. Азаров [и др.]. - Электрон. дан. — Москва : Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. — 572 с. — Доступ из ЭБС «IPRbooks». - Режим доступа : http://www.iprbookshop.ru/16183, требуется авторизация (дата обращения: 23.11.2016). — Загл. с экрана.

3.Злобина, Н. В. Философские аспекты качества [Электронный ресурс] : учеб. пособие для аспирантов / Н.В. Злобина, В.А. Толстошеина ; Тамбовский государственный технический университет. - Электрон. дан. — Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 80 с. - Доступ из ЭБС «Унив. б-ка ONLINE». - Режим доступа : http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444662, требуется авторизация (дата обращения: 23.11.2016). — Загл. с экрана.

4.Салимова, Т. А. История управления качеством : учеб. пособие / Т. А. Салимова, Н. Ш. Ватолкина. - Москва : КНОРУС, 2005. - 256 с.

5.Системы, методы и инструменты менеджмента качества : учеб. для студентов вузов / М. М. Кане [и др.]. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. - 559 с.

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 // Офиц. 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 // Офиц. 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 // Офиц. 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 // Офиц. 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] // Офиц. 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

7.1. Информационно-технические средства, необходимые для лекционных занятий:

Лекционная аудитория, оснащенная компьютером и мультимедиапроектором с выходом в Интернет.

1.2. Информационно-технические средства, необходимые для практических занятий:

Аудитория, оснащенная компьютером и мультимедиапроектором с выходом в Интернет; компьютерный класс (для проектной работы).