ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков

«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г.

#### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

##### Б1.В.03.ДВ.03.02. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) **Маркетинг и логистика в бизнесе**

Санкт-Петербург

2020

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

1. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикаторы компетенций (код и содержание) |
|
| ПК-2 | Способен к анализу информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов | ИПК-2.1 Проводит анализ информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации  ИПК-2.2 Организует ведение баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Цель дисциплины: Основной целью дисциплины является формирование оптимального объема теоретических и правовых знаний, позволяющего аргументировано принимать решения при осуществлении профессиональной деятельности в сфере предоставления государственных услуг.

Цель изучения дисциплины **-** ознакомление студентов с управлением качеством и конкурентоспособностью и формирование комплекса теоретических знаний и практических навыков в этом направлении менеджмента.

Учебные задачи дисциплины:

1. изучение базовых понятий в области управления качеством и конкурентоспособностью,
2. изучение методических подходов к оценке качества и конкурентоспособности,
3. изучение средств и методов управления качеством и конкурентоспособностью организации, а также управления качеством и конкурентоспособностью на макро- и микроуровне.

Дисциплина относится к вариативным дисциплинам базовой части программы бакалавриата.

Освоение дисциплины и сформированные при этом компетенции необходимы в последующей деятельности.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часов *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 56 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 28 | - |
| Практические занятия (в т.ч. зачет) | 28 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 61 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /** **з.е.)** | 144/4 | |

Очно-заочная форма обучен4ия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 42 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 14 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | 28 |  |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 75 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** |  | - |
| контактная работа |  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету |  | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 24,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

**4. Содержание дисциплины:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1. Блоки (разделы) дисциплины**

**Тема 1. Введение. Предмет, задачи и содержание учебной дисциплины. Актуальность проблем учебной дисциплины.**

Понятие менеджмента качества и конкурентоспособности. Роль менеджера по качеству и конкурентоспособности в деятельности предприятия (организации).

Предмет и задачи учебной дисциплины. Структура учебной дисциплины и логическая взаимосвязь ее разделов. Место курса в системе обучения по специальности «Менеджмент организации».

Актуальность проблем управления качеством и конкурентоспособностью в условиях транзитивной экономики и стабилизации экономического развития страны. Подготовка менеджеров в области качества и конкурентоспособности в России и за рубежом.

**Тема 2. Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики.**

Понятие конкурентоспособности продукции, товара, предприятия (организации, фирмы), отрасли, страны. Факторы, влияющие на конкурентоспособность. Конкурентный рынок. Формы и методы конкуренции.

Формирование рыночной конкурентной среды в России как основы для обеспечения конкурентоспособности. Понятие социальной конкурентоспособности и предпосылки ее возникновения в России.

Составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара: качество, цена потребления, организационно-коммерческие условия реализации. Экономическое содержание категории качества. Структура внешней и внутренней среды, воздействующей на качество. Приоритетная роль качества в неценовых методах конкуренции и обеспечении конкурентоспособности продукции. Понятие цены потребления и методические основы ее формирования. Конкурентные цены.

Организационно-коммерческие условия реализации продукции. Конкурентоспособность предложения товара на рынке. Коммерческие условия контрактов и их воздействие на конкурентоспособность товара.

**Тема 3. Квалиметрия в управлении качеством.**

Основные понятия и определения квалиметрии. Роль квалиметрии в измерении и оценке качества продукции. Методология квалиметрии. Формы, методы и средства квалиметрии и их использование в управлении качеством. Области практического распространения квалиметрии.

**Тема 4. Оценка конкурентоспособности.**

Общая схема оценки конкурентоспособности продукции. Показатели оценки конкурентоспособности продукции. Информационная база оценки конкурентоспособности продукции. Методика стратегического оценивания состоятельности товара.

Методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия, рейтинговая система оценки конкурентоспособности предприятия. Бенчмаркинг. Модель делового совершенства. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий по качеству.

Оценка конкурентоспособности страны (национальной конкурентоспособности). Методика оценки конкурентоспособности стран Всемирного банка и Всемирного экономического форума. Конкурентоспособность России в мировой экономике.

**Тема 5. Система управления качеством.**

Структура системы управления качеством: цели, принципы, методы и средства. Модели систем управления качеством А. Фейгенбаума, Дж, Ван Эттингера-Ситгига, Дж. М. Джурана, Ф. Кросби, Дж. Деминга. Национальные концепции управления качеством БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП. Системы качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Политика в области качества. Петля качества и ее основные элементы. Документальное оформление системы качества в соответствии с МС ИСО серии 9000.

Международные стандарты ИСО серии 14000 в управлении качеством окружающей среды предприятия.

Сущность всеобщего управления качеством (TQM). Связь TQM с критериями и философией МС ИСО 9000 и ИСО 14000. Элементы стратегии TQM. Принципы реализации концепции TQM на предприятии.

**Тема 6. Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью.**

Современные тенденции в развитии методов и средств управления качеством и конкурентоспособностью.

«Семь инструментов» управления качеством. FIMEA-анализ. Технологии развертывания функции качества (QFD).

Методы CRM (управление отношениями с потребителями).

CALS технологии (информационная поддержка жизненного цикла продукции) в обеспечении качества.

Стратегия «шесть сигм» (стратегия прорыва повышения рентабельности) в управлении конкурентоспособностью.

Статистические методы контроля качества. Кружки качества и их роль в управлении качеством.

**Тема 7. Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации).**

Организационное проектирование систем качества. Этапы формирования систем качества в соответствии с МС ИСО серии 9000. Обеспечение функционирования систем качества.

Управление затратами на качество продукции на предприятии.

Организация службы управления качеством на предприятии. Задачи и место отдела управления качеством в организационной структуре предприятия. Функции управления качеством. Организация делегирования ответственности и координация задач. Аудит управления качеством на предприятии.

**Тема 8. Государственное регулирование качества и конкурентоспособности.**

Необходимость государственного регулирования качества и конкурентоспособности в условиях рыночной экономики.

Законодательно-правовое обеспечение качества продукции. Система законов и нормативно-правовых актов по качеству, стандартизации, метрологии и сертификации в РФ. Закон РФ «О защите прав потребителя». Федеральный Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

Организация государственного управления стандартизацией, метрологией и сертификацией в РФ. Система органов Госстандарта РФ. Законодательно-правовое и организационное обеспечение качества за рубежом.

Государственная политика в области обеспечения конкурентоспособности. Государственное стимулирование экспорта. Система защитных мер в отношении импорта конкурирующих товаров.

Всемирная торговая организация (ВТО): цели создания, правила и практика функционирования. Соглашение о технических барьерах в торговле (ТБТ) ВТО. Проблема и перспективы присоединения России к ВТО.

**Тема 9. Стандартизация как нормативное условие обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.**

Роль стандартизации в обеспечении качества и конкурентоспособности. Закон РФ «О стандартизации». Организация работ по стандартизации в РФ. Информационное обеспечение работ по стандартизации.

Международные организации, разрабатывающие стандарты. Международная организация о стандартизации (ИСО). Международная электротехническая комиссия (МЭК). Европейская экономическая комиссия ООН (ЕЭК ООН). Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ). Продовольственная и сельскохозяйственная организация ООН (ФАО). Комиссия «Кодекс Алиментариус».

Региональные организации по стандартизации. Европейский комитет по стандартизации (СЕН), Европейский комитет по стандартизации в электротехнике (СЕНЭЛЭК). Стандартизация в СНГ.

**Тема 10. Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности.**

Сущность и содержание метрологии. Виды средств измерений. Эталоны и их классификация.

Закон РФ «Об обеспечении единства измерений». Организация государственной метрологической службы в РФ. Проверка и калибровка средств измерений. Метрология в зарубежных странах и международные метрологические организации.

**Тема 11. Сертификация в обеспечении конкурентоспособности продукции и подтверждение ее качества.**

Сущность и содержание сертификации. Законодательная и нормативно-правовая база в РФ. Полномочия государственных органов управления по сертификации. Организационно-методические принципы сертификации: система обязательной сертификации ГОСТ-Р и система добровольной сертификации. Сертификация импортной продукции. Особенности сертификации продукции и систем качества. Гигиеническая сертификация. Экологическая сертификация.

Сертификация на международном и региональном уровнях. Сертификация в зарубежных странах.

**Тема 12. Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности.**

Нематериальные ресурсы в обеспечении конкурентоспособности предприятия. Классификация нематериальных ресурсов.

Товарные знаки в обеспечении качества и конкурентоспособности товаров. Виды и функции товарных знаков. Закон РФ «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров». Оценка стоимости товарного знака.

Патентная чистота продукции как нормативное условие обеспечения конкурентоспособности товара. Патентное законодательство в РФ. Объекты промышленной собственности, их правовая охрана и патентоспособность. Лицензионный договор: понятие, виды, применение.

**Тема 13. Штриховое кодирование и маркировка товаров.**

Понятие штрихового кодирования и его влияние на конкурентоспособность товара. Системы штрихового кодирования и технология их использования. Практика применения штрихового кодирования в РФ и зарубежных странах.

Маркировка товаров в обеспечении качества и конкурентоспособности. Виды маркировки: маркировка знаками соответствия, маркировка знаками-премиями (знаками-наградами), экологическая (экомаркировка), предупредительная маркировка. ГОСТ-Р 1.9-95 «Порядок маркирования продукции и услуг знаками соответствия государственным стандартам».

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Учебным планом по данной дисциплине курсовые работы не предусмотрены.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | 3 | лекционное занятие | Лекция-диалог:. Квалиметрия в управлении качеством |  |
| 2. | 4 | лекционное занятие | Лекция-диалог: . Оценка конкурентоспособности. |  |
| 4. | 7 | практическое занятие | Решение ситуационных задач: Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации). |  |
| 5. | 12 | практическое занятие | Дискуссия: Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности. |  |

\*Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**Вопросы для самопроверки и творческие задания (по темам).**

**Тема 1. Введение. Предмет, задачи и содержание учебной дисциплины. Актуальность проблем учебной дисциплины.**

1. Охарактеризуйте понятие менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. В чём состоит роль менеджера по качеству?
3. В чем состоит актуальность проблем управления качеством и конкурентоспособностью в условиях транзитивной экономики?
4. Раскройте содержание дисциплины «управление качеством».
5. Какова роль профподготовки менеджеров по качеству?

**Тема 2. Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики.**

1. Охарактеризуйте понятие конкурентоспособности продукции, товара, предприятия (организации, фирмы), отрасли, страны.
2. Назовите факторы, влияющие на конкурентоспособность.
3. Каковы составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара?
4. Раскройте структуру внешней и внутренней среды, воздействующей на качество.
5. Каково влияние организационно-коммерческих условий реализации продукции на ее качество?

**Тема 3. Квалиметрия в управлении качеством.**

1. Охарактеризуйте понятие и роль квалиметрии в измерении и оценке качества продукции.
2. Назовите области практического распространения квалиметрии.
3. Каковы формы, методы и средства квалиметрии? Как они используются в управлении качеством?

**Тема 4. Оценка конкурентоспособности.**

1. Охарактеризуйте понятие конкурентоспособности продукции. Какова её роль для предприятия?
2. Какую информационную базу используют для оценки конкурентоспособности продукции?
3. Какие методические подходы к оценке конкурентоспособности предприятия применяют в настоящее время?
4. Назовите области практического распространения оценки конкурентоспособности предприятия.
5. Кто является автором модели оценки конкурентоспособности страны (национальной конкурентоспособности) и в чем ее сущность?

**Тема 5. Система управления качеством.**

1. Охарактеризуйте основные структурные элементы системы управления качеством.
2. Какие модели систем управления качеством существуют в настоящее время?
3. Дайте характеристику системы качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000.
4. Назовите области практического распространения систем оценки качества на предприятии.
5. В чем состоит сущность всеобщего управления качеством (TQM)?

**Тема 6. Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью.**

1. Охарактеризуйте современные тенденции в развитии методов и средств управления качеством и конкурентоспособностью.
2. Какие «Семь инструментов» управления качеством вы знаете?
3. Дайте характеристику метода CRM (управление отношениями с потребителями).
4. В чём заключается сущность стратегии «шести сигм» в управлении конкурентоспособностью?
5. Перечислите статистические методы контроля качества.
6. Что такое «кружки качества»?

**Тема 7. Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации).**

1. Охарактеризуйте этапы формирования систем качества в соответствии с МС ИСО серии 9000.
2. Каково место отдела управления качеством в организационной структуре предприятия?
3. Перечислите задачи организации службы управления качеством на предприятии.
4. В чем состоит сущность системы управление затратами на качество продукции на предприятии?
5. Какова роль аудита управления качеством на предприятии?

**Тема 8. Государственное регулирование качества и конкурентоспособности.**

1. Раскройте необходимость государственного регулирования качества и конкурентоспособности в условиях рыночной экономики.
2. Перечислите основные нормативно-правовые акты по качеству, стандартизации, метрологии и сертификации в РФ.
3. В чем состоит сущность Федерального Закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?
4. Какова роль ВТО в решении проблем регулирования качества и конкурентоспособности? В чём состоят проблемы и перспективы присоединения России к ВТО?
5. В чем заключается сущность Государственной политики в области обеспечения конкурентоспособности?

**Тема 9. Стандартизация как нормативное условие обеспечения качества и конкурентоспособности продукции.**

1. Охарактеризуйте роль стандартизации регулирования качества и конкурентоспособности в условиях рыночной экономики.
2. Перечислите Международные организации, разрабатывающие стандарты.
3. В чем состоит сущность Федерального Закона «О стандартизации»?
4. Какова роль Региональных организаций по стандартизации?
5. В чем состоит сущность деятельности Европейского комитета по стандартизации (СЕН)?

**Тема 10. Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности.**

1. Охарактеризуйте сущность и содержание метрологии в условиях рыночной экономики.
2. Перечислите виды средств измерений и критерии и их классификации
3. Раскройте содержание Федерального Закона «Об обеспечении единства измерений»?
4. Какова роль государственной метрологической службы в РФ?
5. В чем состоит сущность проверки и калибровки средств измерений?

**Тема 11. Сертификация в обеспечении конкурентоспособности продукции и подтверждение ее качества.**

1. Охарактеризуйте сущность и содержание сертификации продукции.
2. Перечислите виды полномочий государственных органов управления по сертификации.
3. В чем состоит сущность системы обязательной сертификации ГОСТ-Р и система добровольной сертификации?
4. Какова роль Экологической сертификации, Гигиенической сертификации?
5. В чем заключается сущность сертификации на международном и региональном уровнях, сертификации в зарубежных странах?

**Тема 12. Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности.**

1. Охарактеризуйте сущность и содержание нематериальных ресурсов в обеспечении конкурентоспособности предприятия
2. Перечислите виды нематериальных ресурсов предприятия.
3. В чем состоит сущность Федерального Закона «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров»?
4. Какова роль патентного законодательства в РФ?
5. В чем состоит сущность лицензионного договора?

**Тема 13. Штриховое кодирование и маркировка товаров.**

1. Охарактеризуйте сущность и содержание штрихового кодирования и его влияние на конкурентоспособность товара.
2. Перечислите системы штрихового кодирования и технология их использования.
3. В чем состоит практика применения штрихового кодирования в РФ и зарубежных странах?
4. Какова роль маркировки товаров в обеспечении качества и конкурентоспособности?
5. В чем состоит ГОСТ-Р 1.9-95 «Порядок маркирования продукции и услуг знаками соответствия государственным стандартам»?

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | Наименование темы дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1. | Введение. Предмет, задачи и содержание учебной дисциплины. Актуальность проблем учебной дисциплины. | Тестовые задания |
| 2. | Качество и конкурентоспособность в условиях рыночной экономики. | Тестовые задания |
| 3. | Квалиметрия в управлении качеством. | Тестовые задания |
| 4. | Оценка конкурентоспособности. | Тестовые задания |
| 5. | Система управления качеством. | Тестовые задания |
| 6. | Методы и средства управления качеством и конкурентоспособностью. | Тестовые задания |
| 7. | Организация управления качеством и конкурентоспособностью на предприятии (в организации). | Тестовые задания |
| 8. | Государственное регулирование качества и конкурентоспособности. | Тестовые задания |
| 9. | Стандартизация как нормативное условие обеспечения качества и конкурентоспособности продукции. | Тестовые задания |
| 10. | Метрология в обеспечении качества и конкурентоспособности. | Тестовые задания |
| 11. | Сертификация в обеспечении конкурентоспособности продукции и подтверждение ее качества. | Тестовые задания |
| 12. | Нематериальные ресурсы в обеспечении качества и конкурентоспособности. | Тестовые задания |
| 13. | Штриховое кодирование и маркировка товаров. | Тестовые задания |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Тест для самопроверки:***

1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции?
2. управление качеством;
3. всеобщее управление качеством;
4. сертификация;
5. стандартизация;
6. метрология.
7. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде текста, таблицы, графика?
8. свойство;
9. принцип;
10. закон;
11. характеристика;
12. потребность.
13. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий?
14. услуга;
15. объект;
16. продукция;
17. деньги;
18. система.
19. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?
20. система качества;
21. уровень качества;
22. относительное качество;
23. характеристика;
24. процесс.
25. Какое место в мире занимала Россия по уровню качества жизни населения в 1994 г.?
26. 1;
27. 6;
28. 27;
29. 37;
30. 112.
31. На какой стадии формируется качество продукции?
32. заключения контракта на поставку;
33. изготовления;
34. сборки;
35. контроля качества;
36. проектирования.
37. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики?
38. потребителя;
39. руководства предприятия;
40. вышестоящего органа управления;
41. министерства;
42. Госстандарта РФ.
43. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?
44. механика;
45. логика;
46. квалиметрия;
47. маркетинг;
48. электроника.
49. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции?
50. росту импорта товаров;
51. снижению конкурентоспособности;
52. увеличению золотого запаса;
53. росту экспортных возможностей;
54. эффективному использованию природных ресурсов.
55. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?
56. аналогичной продукцией других предприятий;
57. проектными данными;
58. стандартами предприятия;
59. контрольным образцом;
60. эталоном (стандартом).

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | ЭБС (адрес в сети Интерне |
|  | Управление качеством: учебник | Агарков А. П. | М.: [Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»](http://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=18571) | 2017 |  | http://biblioclub.ru |
|  | Экономика качества, стандартизации и сертификации : учебное пособие | Воробьев А. Л. | Оренбург : ОГУ | 2019 |  |  |
|  | Управление качеством : учебное пособие. | Пыхов С.И., Позднякова Ж.С. | Челябинск : ЮУТУ, 2021 | 2021 |  |  |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
2. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)
3. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>
4. Федеральный образовательный портал «Экономика». – Режим открытого доступа: <http://ecsocman.hse.ru>/
5. Федеральный портал «Российское образование». – Режим открытого доступа: <http://edu.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**Информационно-справочные системы (при необходимости)**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине могут быть использованы следующие информационно-справочные системы:

Информационно-правовой портал «Гарант» – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

Многофункциональный статистический портал «Мультистат». – Режим доступа: <http://www.multistat.ru>

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).