

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
филиал ФГБОУ ВО «РГГМУ» в г. Туапсе

Кафедра «Экономики и управления на предприятии природопользования»

Рабочая программа по дисциплине

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата по направлению подготовки

38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль):
Менеджмент организации

Квалификация:
Бакалавр

Форма обучения
Очная/очно-заочная/заочная

Год поступления 2021

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Менеджмент»


Продолятченко П.А.

Утверждаю
Директор филиала ФГБОУ
ВО «РГГМУ» в г. Туапсе  Аракелов М.С.

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
15 июня 2021 г., протокол № 4

Руководитель
кафедры  Продолятченко П.А.

Авторы-разработчики:


Продолятченко П.А.

Туапсе 2021

Рассмотрена и рекомендована к использованию в учебном процессе на 2021/2022 учебный год без изменений*

Протокол заседания кафедры №4 от 15 июня 2021 г

Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе на _____ / _____ учебный год с изменениями (см. лист изменений)**

Протокол заседания кафедры _____ от __. __.20__ №__

*Заполняется при ежегодном пересмотре программы, если в неё не внесены изменения

** Заполняется при ежегодном пересмотре программы, если в неё внесены изменения

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины **Управление качеством** является подготовка бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент», и в формировании у бакалавров теоретических основ и практических знаний по организации управления качеством продукции на предприятиях, обеспечение владения общими принципами и основными положениями управления качеством продукции в условиях рыночной экономики с учетом передового отечественного и зарубежного опыта.

Основные задачи дисциплины «Управление качеством» связаны с освоением студентами:

- теоретических основ управления и обеспечения качеством, направленной на обеспечение конкурентоспособности организаций;
- методологических основ программ внедрения инновационных организационных изменений на основе всеобщего менеджмента качества;
- навыков по использованию методик разработки систем менеджмента качества на предприятии в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серии 9000;
- навыков по моделированию бизнес-процессов и разработке бизнес-процессов в практической деятельности организаций в рамках создания системы менеджмента качества.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Управление качеством» для направления подготовки 38.03.02 – Менеджмент относится к дисциплинам, формируемым участниками образовательных отношений. Преподавание осуществляется в восьмом семестре.

Для освоения данной дисциплины, обучающиеся должны освоить разделы дисциплин: «Статистика», «Информационные технологии в экономике и управлении», «Разработка и принятие управленческих решений», «Маркетинговые исследования», «Маркетинг», «Инновационный менеджмент», «Стратегический менеджмент».

Параллельно с дисциплиной «Управление качеством» изучаются «Управление рисками», «Антикризисный менеджмент», «Управление проектами», «Управление изменениями».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование профессиональных компетенции выпускников **ПК-7.1; ПК-7.2.**

Таблица 1 - Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональ-	Результаты обучения
---	---	---------------------

ции	ной компетенции	
<p>ПК- 7 Способен разрабатывать и применять на практике показатели оценки качества функционирования бизнес-процесса, проекта, программы, подразделения</p>	<p>ПК-7.1 Осуществляет оценку качества функционирования бизнес-процесса, проекта, программы, подразделения</p>	<p>Знать: теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества в организации; эволюцию становления научного подхода управления качеством; современные методы и инструменты управления качеством Уметь: классифицировать, систематизировать факторы и явления, формирующих качество продукции, услуг, процессов и проектов; систематизировать и обобщать информацию в области качества и моделирования бизнес-процессов; использовать методы системного, экспертного и статистического анализа для контроля качества и бизнес-процессов; Владеть: выявлять проблемы при анализе ситуаций в области качества, предлагать способы их решения на основе бизнес-процессов; планирования организационных изменений в процессе создания системы менеджмента качества</p>
	<p>ПК-7.2 Разрабатывает критерии оценки качества функционирования бизнес-процесса, проекта, программы, подразделения</p>	<p>Знать: отечественные и международные нормативно акты, регламентирующие управление качеством и бизнес-процессами; роль и значимость современных систем менеджмента качества, и место процессного подхода в СМК; особенности стандартизации и сертификации как продукции, так и систем менеджмента качества Уметь: разрабатывать и внедрять системы качества и поддерживать их работоспособность; осуществлять сертификацию продукции и системы качества. Владеть: навыками разрабатывать внутриорганизационные бизнес-процессы с целью повышения качества продукции; методами по качественному и количественному контролю качества и процессов.</p>

4. Структура и содержание дисциплины

Объем дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 академических часа.

Таблица 2. - Объем дисциплины по видам учебных занятий в академических часах

Объём дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	56	36	16
в том числе:			
лекции	28	18	8
практические занятия	28	18	8
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	88	108	128
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	экзамен	экзамен	экзамен

4.2. Структура дисциплины

Таблица 3. - Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
			Лекции	Практич.	СРС			
1	Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	8	4	4	10	Тесты Задания	ПК-7	ПК-7.1
2	Сущность управления качеством и программа организационных изменений	8	4	4	12	Тесты. задания	ПК-7	ПК-7.1
3	Основные методы и инструменты управления качеством	8	4	6	12	Тесты. задания	ПК-7	ПК-7.2
4	Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества	8	4	4	10	Тесты. задания	ПК-7	ПК-7.1
5	Сфера приложения методов управления качеством и реализа-	8	4	4	10	Тесты. задания	ПК-7	ПК-7.1

	ция бизнес-процессов							
6	Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества	8	4	2	12	Тесты задания	ПК-7	ПК-7.1
7	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	8	2	2	12	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.2
8	Сертификация продукции и систем менеджмента качества	8	2	2	10	Тесты задания	ПК-7	ПК-7.2
	ИТОГО	8	28	28	88	экзамен		

Таблица 4. - Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
			Лекции	Практич.	СРС			
1	Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	9	2	2	14	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.1
2	Сущность управления качеством и программа организационных изменений	9	2	2	12	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.1
3	Основные методы и инструменты управления качеством	9	2	4	12	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.2
4	Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества	9	2	2	14	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.1
5	Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов	9	4	2	14	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.1
6	Государственная стратегия по нормативно – правовому	9	2	2	14	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.1

	обеспечению качества							
7	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	9	2	2	14	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.2
8	Сертификация продукции и систем менеджмента качества	9	2	2	14	Тесты, задания	ПК-7	ПК-7.2
	ИТОГО	9	18	18	108	экзамен		

Таблица 5. - Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Курс	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций
			Лекции	Практич.	СРС			
1	Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях	4	2		16	Тесты, кон. раб.	ПК-7	ПК-7.1
2	Сущность управления качеством и программа организационных изменений	4		2	16	Тесты. Задания кон. раб.	ПК-7	ПК-7.1
3	Основные методы и инструменты управления качеством	4		2	16	Тесты. Задания кон. раб.	ПК-7	ПК-7.1
4	Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества	4	2		16	Тесты. кон. раб.	ПК-7	ПК-7.1
5	Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов	4	2		16	Тесты, кон. раб.	ПК-7	ПК-7.1
6	Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества	4	2		16	Тесты кон. раб.	ПК-7	ПК-7.1
7	Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практическо-	4		2	16	Тесты, задания кон. раб.	ПК-7	ПК-7.1

	го применения							
8	Сертификация продукции и систем менеджмента качества	4		2	16	Тесты, задания кон. раб.	ПК-7	ПК-7.1
	ИТОГО	4	8	8	128	экзамен		

4.3. Содержание разделов дисциплины

1. Философия качества как стратегия обеспечения конкурентоспособности в рыночных условиях

Управление качеством как вид управленческой и производственной деятельности, и учебная дисциплина. Место и роль дисциплины в подготовке экономистов-менеджеров. Предмет, задачи и содержание курса. Методологические основы и задачи учебной дисциплины и ее взаимосвязи с другими дисциплинами. Качество как фактор, охватывающий все стороны социально-экономической жизни общества. Подготовка специалистов в области качества в России и за рубежом.

Качество как философская категория. Формирование понятия «качество». Основные категории теории управления и теории управления качеством. Взаимосвязь философии качества и философии управления.

Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Основные критерии для оценки успешности деятельности предприятия. Понятие конкурентоспособности. Показатели конкурентоспособности (показатели внешнего формирования, показатели качества, экономические показатели). Оценка факторов, влияющих на качество и конкурентоспособность.

2. Сущность управления качеством и программа организационных изменений

Основные понятия качества. Менеджмент качества. Цели и задачи управления качеством. Модели управления качеством. Планирование качества. Обеспечение качества.

Уровни управления качеством в организации: административный и оперативный. Состав, содержание и характеристика функций управления качеством: политика и планирование качества, организация работ, мотивация и обучение персонала, контролинг качества и информация о качестве. Субъект, объект и функции управления качеством.

Становление научного подхода управления качеством. Отечественный подход в управлении качеством продукции. Роль и функции отдела технического контроля (ОТК) на предприятии. Первоначальные системы качества в СССР (НОРМ, БИП, КАНАРСПИ, КП УКП и др.).

Опыт управления качеством за рубежом: в США, в Японии и в Европе. Международное сотрудничество в области качества. Национальные премии по качеству и их роль в повыше-

нии качества и конкурентоспособности продукции. Развитие и стимулирование в обществе «культуры качества».

3. Основные методы и инструменты управления качеством

Системный подход в управлении качеством. Основные принципы системы качества. Модели систем качества. Структура и функции систем качества. Элементы системы качества: циклы Э. Деминга, «петля качества». Состав нормативной документации систем качества.

Метод Тагучи в управлении качеством, «кружки качества», метод «точно в срок» (just-in-time).

Семь инструментов качества (статистические методы управления качеством на этапе производства): причинно-следственная схема К. Исикава, временной ряд, диаграмма Парето, диаграмма рассеяния, контрольные карты и др. Метод «6 сигм».

Новейшие инструменты качества (методы управления качеством на этапе проектирования): диаграмма сродства, диаграмма потоков, таблица Ганта, блок-схема и др. Развертывание функции качества (QFD). FMEA – анализ (анализ последствий и причин отказов).

4. Рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000 по обеспечению качества

Международное сотрудничество в области качества. Создание условий для свободного движения товаров, как на внутреннем рынке, так и на внешнем рынке. Госстандарт России, его функции и основные задачи в области международного сотрудничества.

Международные стандарты ИСО серии 9000 и 14000: назначение, разработка, состав и структура. Краткая характеристика стандартов и основных элементов систем качества. Гармонизация национальных стандартов как инструмент развития международной торговли и сотрудничества. Постоянное совершенствование и пересмотр МС ИСО – 9000.

Международные организации по стандартизации (МЭК, ЕОК, ИЛАК, СЕН, СЕНЕЛЕК и др.). Стандартизация в рамках СНГ.

5. Сфера приложения методов управления качеством и реализация бизнес-процессов

Роль и значимость менеджмента качества в управлении организацией. Внедрение методов управления качеством в управление организацией: реинжиниринг бизнес-процессов организации на основе процессного подхода управления качеством. Создание системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008.

Формирование интегрированной системы управления организацией на основе принципов

ВУК (всеобщего управления качеством) – TQM (total quality management). Приемы и методы ВУК.

6. Государственная стратегия по нормативно – правовому обеспечению качества

Политика и стратегия государства в области качества. Цели и задачи государства в регулировании проблем качества и конкурентоспособности продукции.

Законодательно - правовое и нормативное обеспечение качества продукции. Основные функции и цели, преследуемые в ходе выполнения работ по стандартизации. Законы Российской Федерации «О стандартизации» и «О защите прав потребителей». Госстандарт России. Нормативные документы и стандарты, действующие на территории России.

Метрологическое обеспечение качества продукции. Понятие метрологии. Государственный метрологический контроль. МС ИСО – 10012 по Требованиям к качеству измерительного оборудования. Государственная система обеспечения единства измерений (ГСИ). Эталон единицы физической величины. Уровни эталонов.

7. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения

Квалиметрия как наука, обеспечивающая количественную оценку качества продукции. Задачи и методы квалиметрии. Взаимосвязь квалиметрии и метрологии, и их различие.

Показатели качества продукции. Классификация показателей. Оценка уровня качества. Методы оценки уровня качества: измерительный, расчетный, регистрационный и др. Контроль качества. Виды контроля.

Факторы качества: объективные, субъективные и др.

8. Сертификация продукции и систем качества

Понятие, назначение, цели и виды сертификации (обязательная и добровольная). Роль сертификации продукции в обеспечении качества. Эволюция взаимоотношений между поставщиками и заказчиками в области качества.

Законодательные и нормативно - правовые документы РФ по сертификации. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг». Функции Госстандарта РФ. Сертификат соответствия. Знаки соответствия. Практика и порядок проведения сертификации. Схема сертификации. Виды испытаний.

Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации.

Сертификация систем качества. Порядок проведения сертификации систем качества. Рекомендации МС ИСО – 9000. Организации, осуществляющие сертификацию. Европейская

сеть по сертификации систем качества.

4.4. Содержание занятий семинарского типа

Таблица 6. - Содержание практических занятий для очной формы обучения

№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Всего часов
1	Экспертная оценка внешних факторов, влияющих на качество продукции	4
2	Разработка блок-схемы организационных изменений на административном уровне управления качеством	4
3	7 инструментов качества (статистические методы управления качеством)	6
4	7 новых инструментов качества (экспертные методы повышения качества проектов)	4
5	Идентификация бизнес-процессов организации	4
6	Разработка диаграммы PDPC для этапов создания системы менеджмента качества в организации	2
7	Оценка квалиметрических показателей качества продукции	2
8	Выборочный отбор и контроль качества продукции	2

Таблица 7. - Содержание практических занятий для очно-заочной формы обучения

№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Всего часов
1	Экспертная оценка внешних факторов, влияющих на качество продукции	2
2	Разработка блок-схемы организационных изменений на административном уровне управления качеством	2
3	7 инструментов качества (статистические методы управления качеством)	4
4	7 новых инструментов качества (экспертные методы повышения качества проектов)	2
5	Идентификация бизнес-процессов организации	2
6	Разработка диаграммы PDPC для этапов создания системы менеджмента качества в организации	2
7	Оценка квалиметрических показателей качества продукции	2
8	Выборочный отбор и контроль качества продукции	2

Таблица 8. - Содержание практических занятий для заочной формы обучения

№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Всего часов
2	Разработка блок-схемы организационных изменений на административном уровне управления качеством	2
3	7 инструментов качества (статистические методы управления качеством)	2

7	Оценка квалиметрических показателей качества продукции	2
8	Выборочный отбор и контроль качества продукции	2

5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические материалы по дисциплине (конспект лекций, методические указания по самостоятельной работе, тесты, презентации по темам дисциплины, практикум размещены в moodle: <http://moodle.rshu.ru/course/view.php?id=2>

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Учет успеваемости обучающегося по дисциплине осуществляется по 100-балльной шкале. Максимальное количество баллов по дисциплине за один семестр – 100:

- максимальное количество баллов за выполнение всех видов текущего контроля - 75;
- максимальное количество баллов за посещение лекционных занятий - 10;
- максимальное количество баллов за прохождение промежуточной аттестации - 15;
- максимальное количество дополнительных баллов - 5

6.1. Текущий контроль

Типовые задания, методика выполнения и критерии оценивания текущего контроля по разделам дисциплины представлены в Фонде оценочных средств по данной дисциплине.

6.2. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – **экзамен**.

Форма проведения экзамена – **экзаменационное тестирование**

Перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Управление качеством», ПК-7:

1. Два аспекта управления качеством: производственный и управленческий.
2. Предмет и объект управления качеством.
3. Основные философские категории качества.
4. Мера – единство категорий качества и количества.
5. Историческая эволюция формирования понятия качества. Фазы философии качества.
6. Этап «стандартного качества».
7. Становление системного подхода в управлении качеством.
8. Понятие конкурентоспособности (КСП). Уровни конкурентоспособности.

9. Показатели конкурентоспособности товара (внешние, показатели качества и экономические).
10. Факторы, формирующие КСП.
11. Особенности управления качеством в США, Японии и в Европе.
12. Системный подход в управлении качеством в СССР.
13. Становление современного менеджмента качеством.
14. Административные функции УК на предприятии.
15. Оперативные функции УК.
16. Виды контроля качества.
17. «Семь инструментов качества». Взаимосвязь инструментов качества.
18. Причинно-следственная схема К. Исикава.
19. Анализ технологического процесса. Инструменты.
20. Квалиметрия и квалиметрические показатели качества продукции.
21. Стандарты. Категории и уровни стандартов в РФ.
22. Обязательные и добровольные требования стандартов.
23. Объекты окружающей среды, защищаемые обязательными требованиями.
24. Стандартизация. Цели стандартизации и взаимосвязь объектов стандартизации.
25. Метрология. Цели и назначение метрологии.
26. Уровни эталонной базы РФ.
27. Сертификация продукции. Формы сертификации.
28. Международная организация по стандартизации (ИСО).
29. Семейство международных стандартов ИСО 9000.
30. Процессный подход управления качеством.
31. Типы моделей систем качества.
32. Системы менеджмента качества (на основе ИСО 9000, EFQM и TQM).
33. Сравнительный анализ принципов ИСО, EFQM и TQM.
34. Элементы СМК ИСО 9000.
35. Обеспечение качества по СМК ИСО 9000.
36. Управление качеством по СМК ИСО 9000.
37. Петля качества и улучшение качества. Цикл Деминга.
38. Сертификация СМК ИСО 9000.
39. Этапы внедрения СМК в соответствии с ИСО 9000.
40. Этап разработки СМК по ИСО 9000.
41. Этап внедрения СМК по ИСО 9000.
42. Иерархия документов в СМК ИСО 9000.

43. Принципы управления качеством в соответствии с TQM-ВУК.

44. Интегрированная система управления предприятием.

6.3. Балльно-рейтинговая система оценивания

Таблица 8. - Распределение баллов по видам учебной работы

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	Баллы
Посещение лекционных занятий	10
Практические задания	50
Тесты	20
Промежуточная аттестация	20
ИТОГО	100

Таблица 9 - Распределение дополнительных баллов

Дополнительные баллы (баллы, которые могут быть добавлены до 100)	Баллы
Участие в конференции	5
ИТОГО	5

Минимальное количество баллов для допуска до промежуточной аттестации составляет 50 баллов при условии выполнения всех видов текущего контроля.

Таблица 10 - Балльная шкала итоговой оценки на экзамене

Оценка	Баллы
Отлично	85-100
Хорошо	65-84
Удовлетворительно	40-64
Неудовлетворительно	0-39

7. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации ко всем видам аудиторных занятий, а также методические рекомендации по организации самостоятельной работы, в том числе по подготовке к текущему контролю и промежуточной аттестации представлены в Методических рекомендациях для обучающихся по освоению дисциплины «Управление качеством».

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

а) основная литература:

1. Абанников В.Н. Учебно-методическое пособие по проведению практических занятий по дисциплине «Управление качеством» для высших учебных заведений. – СПб.: изд. РГГМУ, 2013. – 56 с. ISBN 978-5-86813-339-8.

http://elib.rshu.ru/files_books/pdf/rid_2857d4d22136454083364991f520b8d6.pdf.

2. Аристов О.В. Управление качеством: учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат), ISBN-online: 978-5-16-104598-5, <http://znanium.com/bookread2.php?book=811149>.

3. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-е изд., перераб. и доп. — М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. — 334 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010389-1, <http://znanium.com/bookread2.php?book=612323>.

б) дополнительная литература

1. Абанников В.Н. Практикум по дисциплине «Управление качеством» для высших учебных заведений. — СПб.: изд. РГГМУ, 2012. — 40 с.

http://elib.rshu.ru/files_books/pdf/rid_9c9b3cb6a4ef4a09af61b98c97aa95ee.pdf.

2. Абанников В.Н. Сборник учебно-методических комплексов для вузов. Инновационный менеджмент. Управление качеством: Учебное пособие. — СПб.: изд. РГГМУ, 2015. — 199 с. http://elib.rshu.ru/files_books/pdf/rid_26e7707db55a4a0aa29d5dfde9e4f899.pdf.

3. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0228-2. <http://znanium.com/bookread2.php?book=363520>.

4. Ржевская, С. В. Управление качеством: практикум [Электрон. ресурс]: учеб. пособие / С. В. Ржевская. — М.: Университетская книга; Логос, 2009. — 288 с. — (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-333-6. <http://znanium.com/bookread2.php?book=469481>.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1. <http://moodle.rshu.ru/course/view.php?id=2>

2. <http://ecsocman.hse.ru/text/19209218/> - федеральный образовательный портал «Экономика, социология, бизнес»

3. <https://hr-portal.ru/page/obratnaya-svyaz> - HR-Portal: Сообщество HR-Менеджеров

8.3. Перечень программного обеспечения

1. windows 7 48130165 21.02.2011

2. office 2010 49671955 01.02.2012

8.4. Перечень информационных справочных систем

1. <http://www.consultant.ru/> - КонсультантПлюс

2. <http://www.garant.ru/> - Гарант

8.5. Перечень профессиональных баз данных

1. Электронно-библиотечная система eLibrary;
2. База данных издательства SpringerNature;
3. База данных Web of Science
4. База данных Scopus

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий и самостоятельной работы бакалавров.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

11. Возможность применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий