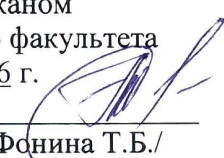


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.07.2026 12:00:18
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bfff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет
Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано деканом
экономического факультета
«23» марта 2026 г.


/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

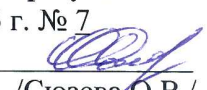
Управление качеством образовательных услуг

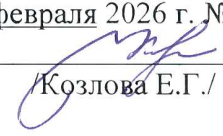
Направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

Программа подготовки:
Управление в сфере образования

Квалификация
Магистр

Форма обучения
Заочная

Согласовано учебно-методической
комиссией экономического факультета
Протокол «20» марта 2026 г. № 7
Председатель УМКом 
/Сюзева О.В./

Рекомендовано кафедрой
государственных закупок, менеджмента
и государственного управления
Протокол от «12» февраля 2026 г. № 7
И.о. зав. кафедрой 
/Козлова Е.Г./

Москва
2026

Автор-составитель:

кандидат педагогических наук,
доцент кафедры государственных закупок,
менеджмента и государственного управления
Цветкова Виктория Евгеньевна

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством образовательных услуг» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.02. Менеджмент, утверждено приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 12.08.2020 г., № 952

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1

«
Д
и
с

Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

П
л
и
н
ы

(
м
о
д
у
л
и

Год начала подготовки (по учебному плану) 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1	Планируемые результаты обучения	4
2	Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3	Объем и содержание дисциплины	5
4	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	7
5	Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	9
6	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	17
7	Методические указания по освоению дисциплины	18
8	Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18
9	Материально-техническое обеспечение дисциплины	18

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1 Цель и задачи дисциплины

Цели освоения дисциплины «Управление качеством образовательных услуг»:

- освоение теоретических и практических основ управления качеством на отечественных и зарубежных предприятиях;
- формирование у студентов целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции менеджмента.

Задачи дисциплины:

- дать студентам теоретические основы управления качеством как процессов, так и услуг;
- обучить применению механизмов управления качеством процессов и услуг, позволяющим проводить комплексную оценку процессов.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины у обучающегося формируются следующие компетенции:

ДПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию, анализ и контроль деятельности образовательной организации по функциональным областям и направлениям деятельности

ДПК-2. Способен организовывать обеспечение реализации требований федеральных государственных образовательных стандартов к кадровым, финансово-экономическим, материально-техническим, психолого-педагогическим, информационно-методическим у

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

о

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока

Дисциплина опирается на знания, полученные при изучении дисциплин: «Управление инновационными проектами в образовании», «Стратегическое управление и анализ».

Освоение дисциплины может быть полезно для самосовершенствования в профессиональной деятельности и последующего изучения таких дисциплин как «Теория и практика управления образовательными системами», «Бизнес-технологии в управлении образованием».

Изучение обеспечивает обязательный уровень знаний для профессиональной деятельности специалистов занятых в управления в образовательных организациях различных форм собственности.

и

а. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а.1 Объем дисциплины

и

(Пок казат бель робъ зема здис ицип элин ры	Очная
иОбъ ем	обязательна элективной. 2

л

ь

н

ы

х

дис цип лин ы в заче тны х еди ниц ах	
Объ ем дис цип лин ы в часа х	72
Кон такт ная рабо та	16,2
Лек ции	6(6) ¹
Пра ктич ески е заня тия	1 0 (1 0
Кон такт ные час ы на про меж уточ ную атте стац ию	0,2
Заче т	0,2
Сам осто ятел	48(48) ²

¹

Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.
Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

ьная рабо та	
Кон трол ь	7,8

Форма промежуточной аттестации: зачет в 5 семестре.

3.2.Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Кол-во часов	
Наи мено вани е разд елов (тем) Дисц ипли ны с крат ким соде ржан ием	Практические занятия
Тема 1. Введ ение в теор ию каче ства Каче ство как фило софс кая катег ория. Проб лемн ое поле поня тия «каче	1 2

ство» . Междисциплинарный характер проблемы качества. Эволюция теории качества. Квалитология как триединая наука, сочетающая теорию качества, теорию управления качеством и теорию оценки качества (квалиметрию).	
---	--

Концепции и качества: политологическая, технологическая, синергетическая, аксиологическая, ноосферная.		
Тема 2. Теоретико-методологические основы управления качеством образовательных услуг Качествообраз	1 2	

ован ия: соот ноше ние резул ьтата и цели, качес тво проц есса и качес тво усло вий. Упра влен ие качес твом образ ован ия: закон ы, прин ципы , идеи, требо вани я к проц ессу. Проц есн ый подх од к упра влен ию качес твом образ ован ия. Моде лиро	
--	--

вани е ключ евых проц ессов образ овате льно й орган изац ии. Проб лемы внед рени я систе м мене джме нта качес тва на уров не образ овате льны х орган изац ий.		
Тема 3. Меж дуна родн ые и наци онал ьные стан дарт ы каче ства. Стан дарт изац	1 2	

ия в сфер е обра зова ния Прав овое обес пече ние упра влен ия качес твом. Меж дуна родн ые станд арты ISO сери и 9000. Росс ийск ие станд арты упра влен ия качес твом: ГОС Т ISO 9000- 2015 «Сис тема мене джме нта качес тва. Осно вные поло жени	
---	--

я и слова рь». Доку мент ы ЮНЕ СКО по станд артиз ации в сфер е образ ован ия. Проц едур ы оцен ки качес тва образ ован ия в Росс ии. Норм ы качес тва образ ован ия. Феде раль ный госуд арств енны й образ овате льны й станд арт как инст	
---	--

руме нт, обес печи ваю щий един ое образ овате льно е прос транс тво РФ.		
Тема 4. Осно вные мето ды упра влен ия каче ство м Клас сифи каци я мето дов упра влен ия качес твом. Эксп ертн ые мето ды упра влен ия качес твом. Мето ды иссле	1	2

до ва ния упра влен ия качес твом.		
Тема 5. Стру ктур а доку мент ации в сист еме каче ства обра зова тель ной орга низа ции Этап ы разра ботк и и внед рени я систе мы упра влен ия качес твом. Доку мент ация систе мы упра влен ия качес твом	2	2

и мето диче ские осно вы их разра ботк и. Проц едур ы упра влен ия проц есса ми. Прео доле ние сопр отив лени я изме нени ям при созда нии систе мы упра влен ия качес твом в образ овате льно й орган изац ии. Осно вные прин ципы опре деле	
--	--

ния эффе ктив ност и упра влен ия качес твом. Осно вные исто чник и эффе ктов и показ атели расче та эффе ктив ност и упра влен ия качес твом.		
Итог о	6 3	1 0

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Введение в теорию качества	Проблемное поле понятия «качество». Междисциплинарный характер проблемы качества. Эволюция теории качества.	8	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях реферат

	Квалитология как триединая наука, сочетающая теорию качества, теорию управления качеством и теорию оценки качества.				
Теоретико-методологические основы управления качеством образования	Концепции управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством TQM. Управление качеством образования: законы, принципы, идеи, требования к процессу. Процессный подход к управлению качеством образования. Цикл Деминга. Моделирование ключевых процессов образовательной организации. Проблемы внедрения систем менеджмента качества на уровне образовательных организаций.	8	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях реферат
Международные и национальные стандарты качества. Стандартизация в сфере образования.	Правовое обеспечение управления качеством. Международные стандарты ISO серии 9000. Российские стандарты управления качеством. Документы ЮНЕСКО по стандартизации в сфере образования. Процедуры оценки	8	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, реферат

	качества образования в России. Нормы качества образования.				
Основные методы управления качеством	Классификация методов управления качеством. Экспертные методы управления качеством. Методы исследования управления качеством.	8	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, реферат
Международные сравнительные исследования качества образования и стратегические цели системы образования России	Международная программа по оценке учебных достижений (PISA). Международное мониторинговое исследование качества математического и естественнонаучного образования (TIMSS). Международное исследование качества чтения и понимания текста (PIRLS). Международное исследование учительского корпуса по вопросам преподавания и обучения (TALIS). Международное исследование компетенций взрослого населения (PIAAC). Цели и задачи национального проекта «Образование», связанные с обеспечением глобальной конкурентоспособности	8	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях

	ости российского образования.				
Документационное и информационное обеспечение системного управления качеством	Этапы разработки и внедрения системы управления качеством. Документация системы управления качеством и методические основы их разработки. Процедуры управления процессами.	8	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос на практических занятиях, тестирование
Итого		48			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
ДПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию, анализ и контроль деятельности образовательной организации по функциональным областям и направлениям деятельности	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ДПК-2. Способен организовывать обеспечение реализации требований федеральных государственных образовательных стандартов к кадровым, финансово-экономическим, материально-техническим, психолого-педагогическим, информационно-методическим условиям реализации образовательных программ	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ДПК - 1	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: - особенности поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в области управления качеством; специфические аспекты и общие закономерности	Реферат Опрос Тест	Шкала оценивания реферата; Шкала оценивания опроса; Шкала оценивания теста

			организации систем качества в образовательной организации -уметь: -планировать мероприятия по разработке систем управления качеством на предприятии; -распределять и делегировать полномочия при разработке нормативных документов в области управления качеством в организации		
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: -особенности поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в области управления качеством; специфические аспекты и общие закономерности организации систем качества на предприятиях Уметь: -планировать мероприятия по разработке систем управления качеством на предприятии; -распределять и делегировать полномочия при разработке нормативных документов в области управления качеством в организации решений; Владеть: -навыками принятия решений по разработке	Реферат Опрос Тест	Шкала оценивания реферата; Шкала оценивания опроса; Шкала оценивания теста

			проектирования организационных структур систем менеджмента качества организации		
ДПК2	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельна я работа	Знать: -особенности разработки и управления программами развития качества образовательных систем; Уметь: - разрабатывать и управлять программами стратегического развития общеобразовательн ых организаций в области качества; Владеть: - способностью разрабатывать программы стратегического развития общеобразовательн ых организаций в области качества	Реферат Опрос Тест	Шкала оценивания реферата; Шкала оценивания опроса; Шкала оценивания теста
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельна я работа	Знать: -особенности разработки и управления программами развития качества образовательных систем; Уметь: - разрабатывать и управлять программами стратегического развития общеобразовательн ых организаций в области качества; Владеть: - способностью разрабатывать программы и управлять стратегическим	Реферат Опрос Тест	Шкала оценивания реферата; Шкала оценивания опроса; Шкала оценивания теста

			развитием общеобразовательных организаций в области качества		
--	--	--	---	--	--

Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	Баллы
содержание и изложение материала отличается логичностью и смысловой завершенностью, студент показал владение материалом, умение четко, аргументировано и корректно отвечает на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения.	4
изложение материала носит преимущественно описательный характер, студент показал достаточно уверенное владение материалом, однако недостаточное умение четко, аргументировано и корректно отвечает на поставленные вопросы и отстаивать собственную точку зрения.	2
студент показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать собственную позицию и отвечать на вопросы.	1
студент показал незнание материала по содержанию дисциплины.	0

Шкала оценивания теста

Критерии оценивания	Баллы
75-100% правильных ответов	2
50-74 % правильных ответов	2
25-49 % правильных ответов	1
менее 25 % правильных ответов	0

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Объем и качество используемых источников	0-2
5. Оформление текста и грамотность речи	0-3
6. Защита <i>реферата</i>	0-4

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примеры тестовых заданий

ВАРИАНТ 1

1. Какое положение не относится к концепции всеобщего управления качеством:

- а) постоянное улучшение как неизменная цель организации;
- б) принятие решений основанное на фактах;
- в) процессный подход;
- г) управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение поставленных целей;

д) единоначалие: работник должен получать приказы только от непосредственного начальника

2. Какое из перечисленных положений не характеризует японскую школу управления качеством:

- а) качество и репутация организации приоритетнее прибыли;
- б) решение проблем качества должно осуществляться только в пределах организации, нельзя затрагивать интересы поставщиков и покупателей;
- в) основная организационная форма деятельности по улучшению качества – кружки качества;
- г) культивирование принципа трудовых отношений: нормальному человеку стыдно плохо работать

3. Аудит в соответствии с ИСО 9000 – это:

- а) комплексная проверка интегрированной системы менеджмента организации;
- б) систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и их объективного оценивания с целью установления степени соответствия;
- в) систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и их объективного оценивания с целью сертификации систем менеджмента качества

4. Какие методы управления качеством относятся к экономическим методам:

- а) методы должностного регламентирования;
- б) контрольная карта;
- в) методы премирования за качество;
- г) методы творческой активности сотрудников

5. Что представляет собой план качества в соответствии с ИСО 9000:

- а) процесс демонстрации способности выполнять установленные требования;
- б) документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
- в) записи, используемые для документирования прослеживаемости;
- г) документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному процессу, продукту или контракту

6. Какие методы управления качеством относятся к организационно-распорядительным методам:

- а) разработка и реализация стандарта предприятия, руководств и другой документации по управлению качеством;
- б) диаграмма «причина-следствие»
- в) экспертный метод;
- г) приемы формирования трудовой деятельности членов коллектива, направленной на улучшение качества.

Примерные темы для опроса по дисциплине.

1. Сущность и содержание понятия «качество образования».
2. Основные характеристики мониторинга качества образования.
3. Критерии качества образовательного процесса.
4. Критерии качества условий образования.
5. Критерии качества конечного результата образования.
6. Моделирование ключевых процессов образовательной организации.
7. Стандартизация в области образования.
8. Правовое обеспечение управления качеством образования.
9. Значение зарубежного опыта для модернизации отечественной системы управления качеством образования.
10. Недостатки и достоинства ЕГЭ в оценке качества образования с позиции педагогической науки и практики.

Примерные темы рефератов по дисциплине.

1. Эволюция теории качества.
2. Квалитология как триединая наука.
3. Всеобщее управление качеством.
4. Проблемы достижения целей и задач по обеспечению глобальной конкурентоспособности российского образования.
5. Ограничения применения к сфере образования норм международных и российских стандартов в области управления качеством.
6. Проблемы критериев оценки качества образования
7. Цели и задачи национального проекта «Образование» по достижению лидерства российской системы образования.
8. Контроль в системе управления качеством.
9. Система педагогического мониторинга, ее состав, структура.
10. Управление качеством образования: законы, принципы, идеи, требования к процессу.
11. Документы ЮНЕСКО по стандартизации в сфере образования.
12. Федеральный государственный образовательный стандарт как инструмент, обеспечивающий единое образовательное пространство РФ.
13. Проблемы внедрения систем менеджмента качества на уровне образовательных организаций.
14. Процессный подход к управлению качеством образования.

Примерные вопросы к зачету

1. Качество как философская категория.
2. Проблемное поле понятия «качество».
3. Междисциплинарный характер проблемы качества.
4. Эволюция теории качества.
5. Квалитология как триединая наука, сочетающая теорию качества, теорию управления качеством и теорию оценки качества (квалиметрию).
6. Концепции качества: политико-идеологическая, технократическая, синергетическая, аксиологическая, ноосферная.
7. Сущность и содержание понятия «качество образования».
8. Качество образования как педагогическая проблема.
9. Качество образования: соотношение результата и цели, качество процесса и качество условий.
10. Основные характеристики мониторинга качества образования.
11. Система педагогического мониторинга, ее состав, структура.
12. Критерии качества образовательного процесса, условий образования и конечного результата образования.
13. Управление качеством как процесс целенаправленного воздействия на объект управления в области качества.
14. Объекты и субъекты управления качеством.
15. Функции, методы управления качеством.
16. Контроль в системе управления качеством.
17. Концепции управления качеством. Концепция всеобщего управления качеством TQM.
18. Управление качеством образования: законы, принципы, идеи, требования к процессу.

19. Процессный подход к управлению качеством образования. Цикл Деминга.
20. Моделирование ключевых процессов образовательной организации.
21. Правовое обеспечение управления качеством. Международные стандарты ISO серии 9000.
22. Российские стандарты управления качеством.
23. Документы ЮНЕСКО по стандартизации в сфере образования.
24. Процедуры оценки качества образования в России. Нормы качества образования.
25. Федеральный государственный образовательный стандарт как инструмент, обеспечивающий единое образовательное пространство РФ.
26. Международные сопоставительные исследования качества образования.
27. Цели и задачи национального проекта «Образование» 2019-2024 гг., связанные с обеспечением глобальной конкурентоспособности российского образования.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основными формами текущего контроля являются устные опросы, тесты, реферат

Шкала оценивания зачета

Критерий оценивания	Баллы
Глубокое усвоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с практикой, свободное решение задач и обоснование принятого решения, выполнение текущей работы в семестре.	15-20
Твердые знания программного материала, грамотное и по существу его изложение, допустимы не существенные неточности в ответе на вопрос, правильное применение теоретических положений при решении практических вопросов и задач, выполнение текущей работы в семестре.	9-14
Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопрос, недостаточно правильные формулировки, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач, выполнение текущей работы в семестре.	5-8
Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы экзаменационного билета, невыполнение практических заданий.	0-4

Итоговая шкала по дисциплине

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение всего срока освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные магистрантом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
81-100	Зачтено
61-80	Зачтено
41-60	Зачтено
0 - 40	Не зачтено

6.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов . — Москва : Юрайт, 2023. — 404 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/530932>
2. Менеджмент в образовании: учебник и практикум для магистратуры / Трапцын С.Ю., ред. - М. : Юрайт, 2019. - 413с. – Текст: непосредственный
3. Сергеев, А.Г. Управление качеством образования. Документирование систем менеджмента качества : учебное пособие для вузов. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 158 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/518626>

6.2. Дополнительная литература:

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов . — 4-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 397 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566>
2. Кашаев А. Методическая работа как фактор управления качеством образования : учебное пособие / Кашаев А., А., Петренко А., А. — Москва : Русайнс, 2022. — 149 с. — Текст: электронный. — URL: <https://book.ru/book/944840>
3. Коротков, Э. М. Управление качеством образования : учебное пособие для вузов. — 2-е изд. — Москва : Академический проект, 2020. — 317 с. — Текст: электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/110012.html>
4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2023. — 172 с. — Текст: электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424>
5. Лаптев С. Финансово-экономический инструментарий управления качеством высшего образования / Лаптев С., В., Филина Ф., В. — Москва: КноРус, 2019. — 204 с. — Текст: электронный. — URL: <https://book.ru/book/931929>
6. Леонов, О.А. Управление качеством: учебник / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. - 2-е изд. - СПб. : Лань, 2018. - 180с. – Текст: непосредственный
7. Недбайлюк, Б.Е. Аудит качества: учебник для вузов / Б. Е. Недбайлюк. - М. : Кнорус, 2021. - 200с. – Текст: непосредственный
8. Савинков, В.И. Социальная оценка качества и востребованность образования: учеб.пособие / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. - 2-е изд. - М. : Юрайт, 2020. - 255с. – Текст: непосредственный.
9. Управление качеством : учебник для вузов / Зайцев С.А., ред. - М. : Кнорус, 2018. - 422с. — Текст: непосредственный
10. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] . — Москва : Юрайт, 2023. — 475 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/530592>

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Stq.ru,
2. iso9000.ru
3. Standart.ru
4. Gost.ru
5. Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>
6. ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

7.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

- Методические рекомендации по организации самостоятельной работы;
- Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.

8.ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Информационные справочные системы:

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

– [Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования](#)

- [Официальный интернет-портал правовой информации](#)

– Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: комплект учебной мебели, доска, технические средства обучения (проектор подвесной, компьютер стационарный - моноблок);

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет, обеспеченные доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета. Персональные компьютеры с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду Университета. Доска. Программное обеспечение: Лицензионное программное обеспечение: Зарубежное: Microsoft Windows, Microsoft Office Отечественное: Kaspersky Endpoint Security Свободно распространяемое программное обеспечение: Зарубежное: Google Chrome, 7-zip Отечественное: ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей) Информационные справочные системы: система «КонсультантПлюс» Профессиональные базы данных: fgosvo.ru

- помещение для самостоятельной работы для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, оснащенное компьютерной техникой, подключенной к сети Интернет, обеспечено доступом к электронно-образовательной среде Университета, Комплект учебной мебели, персональные компьютеры с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду Университета, доска, проектор подвесной.