Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.07.2026 11:23:12
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69e2

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 в организации

Направление подготовки
38.03.01 Экономика

Профиль:
Экономика и финансы

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

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

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством в организации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 12.08.2020 г. № 954.

Дисциплина входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

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	4
4	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	6
5	Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	8
6	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	18
7	Методические указания по освоению дисциплины	19
8	Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19
9	Материально-техническое обеспечение дисциплины	20

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины «Управление качеством в организации»:

- 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 продукции;
- обучить применению механизмов управления качеством процессов и продукции, позволяющим проводить комплексную оценку процессов.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и статистический анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач;

ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блок 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Взаимосвязана с такими дисциплинами как: основы менеджмента, разработка управленческих решений, статистика и др.

Изучение дисциплины «Управление качеством в организации» обеспечивает обязательный уровень знаний для профессиональной деятельности специалистов занятых в области управления в организациях всех форм собственности.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	**Форма обучения**
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	**3**
Объем дисциплины в часах	**108**
Контактная работа:	50,3
Лекции	24
Практические занятия	24
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	2,3
Предэкзаменационная консультация	2
Экзамен	0,3
Самостоятельная работа	48
Контроль	9,7

Форма промежуточной аттестации: очная форма обучения – экзамен в 6 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Количество часов	
	Лекции	**Практические занятия**
Тема 1. Сущность, содержание и роль качества. Качество как экономическая категория и объект управления. Основные понятия. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе.	2	2
Тема 2. Основные этапы развития систем управления качеством Эволюция подходов к управлению качеством. Российский опыт управления качеством. Зарубежный опыт управления качеством. Вклад ведущих специалистов менеджмента в создание и развитие концепции управления качеством (Эдвард У. Деминг, Джозеф М. Джуран, Каори Ишикава, Арманд В. Фейгенбаум, Филип Б. Кросби). «Звезды» качества. Система Тейлора. Статистические методы управления качеством. Тотальное (всеобщее) управление качеством (TQC). Тотальный менеджмент качества (TQM). Учет требований защиты окружающей среды и безопасности продукции.	4	4
Тема 3. Методологические положения управления качеством Общие и общесистемные принципы управления качеством. Специальные принципы управления качеством. Особенности системного и процессного подходов к управлению качеством.	2	2
Тема 4. Общие и специальные функции управления качеством Планирование процесса управления качеством. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Формирование специальных функций системы управления качеством на основе требований стандартов. Формирование специальных функций управления качеством матричным способом.	2	2
Тема 5. Основные методы управления качеством Классификация методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы управления качеством. Инженерно-технологические методы управления качеством. Экономические методы управления качеством. Социально-психологические методы управления качеством. Экспертные методы управления качеством. Методы исследования управления качеством.	2	2
Тема 6. Инструменты управления качеством проекта Семь инструментов управления качеством. Система «20 ключей». «Дом» качества. Управление отношениями с потребителями.	4	4
Тема 7. Квалиметрия как наука и её роль в управлении качеством проекта Основные положения квалиметрии. Роль квалиметрии в управлении качеством. Классификация и номенклатура	4	4

показателей качества. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством. Методы оценки уровня качества. Оценка систем управления качеством. Определение коэффициентов весомости показателей качества. Основные положения определения оптимального уровня качества.		
Тема 8. Сертификация систем управления качеством Понятие, основные принципы и функции сертификации. Цели осуществления сертификации. Сертификация систем управления качеством. Аудит качества, виды аудита.	2	2
Тема 9. Разработка, внедрение и оценка эффективности системы управления качеством Этапы разработки и внедрения системы управления качеством. Документация системы управления качеством проекта и методические основы их разработки. Процедуры управления процессами. Преодоление сопротивления изменениям при создании системы управления качеством в организации. Основные принципы определения эффективности управления качеством. Основные источники эффектов и показатели расчета эффективности управления качеством.	2	2
Итого	**24**	**24**

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	**Изучаемые вопросы**	**Количество часов**	**Формы самостоятельной работы**	**Методические обеспечения**	**Формы отчетности**
Анализ зарубежного опыта управления качеством	Эволюция подходов к управлению качеством. Вклад ведущих специалистов менеджмента в создание и развитие концепции управления качеством (Эдвард У. Деминг, Джозеф М. Джуран, КаориИшикава, Арманд В. Фейгенбаум, Филип Б. Кросби). «Звезды» качества. Система Тейлора.	8	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос тест
Анализ системы управления качеством на предприятии	Анализ стандартов серии ИСО 9000	8	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала;	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос, реферат тест

			подбор материала для тезисов докладов		
Методы квалиметрии и статистические методы оценки уровня качества.	Классификация и номенклатура показателей качества. Методы квалиметрии и их использование в управлении качеством.Методы оценки уровня качества.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос тест
Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством	Сертификация систем управления качеством. Аудит качества, виды аудита.	10	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы и нормативного материала;	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос, тест
Документационное и информационное обеспечение системного управления качеством проекта	Этапы разработки и внедрения системы управления качеством. Документация системы управления качеством и методические основы их разработки. Процедуры управления процессами.	12	Подготовка к практическим занятиям	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос, тест, реферат
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
ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и статистический анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач;	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности.	Работа на учебных занятиях 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
ОПК-2	Пороговый	Работа на учебных занятиях 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 и процессы документирования их реализации; -разрабатывать нормативные документы в области управления качеством в организации	Опрос Тест Реферат	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: -особенности поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в области управления качеством для принятия управленческих решений в организации; специфические аспекты и общие закономерности организации систем качества на предприятиях Уметь: планировать мероприятия по разработке систем управления качеством на предприятии и процессы документирования их реализации; -разрабатывать нормативные документы в области управления качеством в организации Владеть: -навыками обеспечения и осуществления документирования процессов управления качеством; -навыками анализировать и содержательно интерпретировать данные по управлению качеством на предприятии	Опрос Тест Реферат	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
ОПК-4	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: -специфические аспекты и общие закономерности организации систем качества на предприятиях; -основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества, их достоинства и недостатки для принятия управленческих решений в организации; Уметь: -формировать систему методов оценки затрат на качество; -анализировать возможность применения отдельных методов управления затратами на качество для принятия организационно-управленческих решений.	Опрос Тест Реферат	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата

	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: -специфические аспекты и общие закономерности организации систем качества на предприятиях; -основные методы оценки результативности и эффективности систем менеджмента качества, их достоинства и недостатки для принятия управленческих решений в организации; Уметь: -формировать систему методов оценки затрат на качество; -анализировать возможность применения отдельных методов управления затратами на качество для принятия организационно-управленческих решений. Владеть: -системным подходом к управлению затратами на качество, -методами оценки результативности и эффективности СМК для принятия управленческих решений в организации.	Опрос Тест Реферат	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата

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 *доклада*	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 ТЕСТОВ
ВАРИАНТ 1

1. Какое положение не относится к концепции всеобщего управления качеством:
а) постоянное улучшение как неизменная цель организации;
б) принятие решений снованное 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. К группе показателей назначения продукции относится:
а) производительность;
б) скорость;
в) ремонтопригодность;
г) экономичность

7. 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.

8. Определите последовательность разработки внедрения отечественных систем качества:
а) НОРМ;
б) КАНАРСПИ;
в) СБТ

9. К группе показателей безопасности продукции относятся следующие показатели:
а) коэффициент коррозионной устойчивости;
б) трудоемкость изготовления продукции;
в) уровень термохимической агрессивности;
г) габаритные размеры и масса.

10. Для проведения работ по сертификации системы менеджмента качества предприятием в орган по сертификации предъявляются следующие документы:
а) политика в области качества;
б) руководство по качеству;
в) организационная структура управления и производственная структура предприятия;
г) штатное расписание.

ВАРИАНТ 2

1.Высшее руководство должно обеспечить, чтобы политика в области качества:
а) соответствовала целям организации;
б) была согласована с региональными властями;
в) была доведена до сведения и понятна в организации;
г) создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
д) включала обязательство соответствовать требованиям и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качства;
е) была конфиденциальным документом для поставщиков.

2.Сертификация системы менеджмента качества – это:
а) деятельность по проверке, оценке и удостоверению специальным органом соответствия системы менеджмента качества требованиям установленных стандартов;
б) экспертиза всего состава документов системы менеджмента качества организации органом по сертификации;
в) оформление сертификата соответствия с проставление регистрационного номера и регистрация сертификата в Реестре органа по сертификации.

3.Для проведения работ по сертификации системы менеджмента качества предприятием в орган по сертификации предъявляются следующие документы:
а) перечень документов системы менеджмента качества;
б) перечень всех сотрудников предприятия;
в) перечень основных потребителей продукции;
г) перечень продукции предприятия.

4. Национальными органами по сертификации являются:
а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства;
б) Госстандарт РФ;
в) испытательные лаборатории по видам продукции.

5. Методология всеобщего управления качеством – это:
а) система обеспечения качества продукции;
б) экспертиза продукции предприятия;

в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

6. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

а) шесть фаз;

б) пять фаз;

в) четыре фазы.

7. Звезда качества не включает:

а) систему мотивации;

б) систему взаимоотношений с поставщиками;

в) систему взаимоотношений с инвесторами.

8. Планирование качества – это:

а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;

б) определение характеристик качества нового изделия;

в) планирование производства бездефектной продукции.

9. Определите последовательность разработки внедрения отечественных систем качества:

а) комплексная система управления качеством продукции;

б) система бездефектного изготовления продукции и сдачи ее отделу технического контроля с первого предъявления;

в) качество, надежность, ресурс с первых изделий.

10. Какой из этапов не входит в жизненный цикл продукции:

а) проектирование продукции;

б) изготовление продукции;

в) мотивация персонала;

г) мотивация персонала;

д) использование продукции;

е) утилизация продукции.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ОПРОСОВ

1. Особенности статистического управления качеством.
2. Элементарные методы статистического контроля качества.
3. «Семь новых методов управления качеством».
4. Методы экспертных оценок продукции и услуг.
5. «Петля» контроля качества продукции
6. Общие и общесистемные принципы TQM.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Экономическая категория «качество»: определение и эволюция
2. Качество и конкурентоспособность
3. Качество как национальная идея
4. Качество и духовность
5. Эволюция систем управления и систем качества
6. Опыт управления качеством в Японии
7. Опыт управления качеством в США
8. Опыт управления качеством в Европе
9. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции в России (от БИП до КС УКП)
10. Концепция производительности и качества
11. Философия качества – основные этапы

12. TQM – концептуальная основа современного менеджмента качества
13. Восемь принципов менеджмента качества
14. Инструменты управления качеством (ИУК): основные определения, классификация, место в СМК
15. ИУК Самооценка в организациях
16. ИУК Управление изменениями
17. ИУК Премии в области качества
18. Статистика качества. Показатели качества продукции и товара
19. Статистика качества. Показатели качества процессов производства.
20. Статистика качества. Показатели качества управления человеческими ресурсами.
21. Статистика качества. Показатели качества проектов, инноваций.
22. Автоматизация СМК: CALS-технологии – краткая характеристика
23. Правовая основа стандартизации в РФ.
24. Квалиметрия и ее основы
25. Виды стандартов. Стандарты в России и за рубежом. Международные стандарты.
26. Качество в истории цивилизации
27. Истоки проблем качества
28. Диалектика качества продукции
29. Развитие системно-комплексной методологии управления качеством
30. Процессный и системный подходы в управлении качеством
31. Экономические проблемы управления качеством
32. Качество и эффективность
33. Современные проблемы и тенденции развития менеджмента качества
34. Формирование государственной политики в области качества
35. Качество жизни
36. Инновационные системы и управление качеством

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ:

1. Сущность и значение качества в условиях рыночной экономики
2. Основные категории и понятия в области управления качеством
3. Сущность системного управления качеством
4. Сущность отечественных систем управления качеством
5. Сущность комплексных систем управления качеством
6. Достоинства и недостатки отечественного опыта управления качеством в условиях централизованной плановой экономики
7. Зарубежный опыт управления качеством: достоинства и недостатки
8. Современные направления развития управления качеством
9. Общие методологические положения системного управления качеством
10. Общесистемные принципы управления качеством
11. Специальные принципы управления качеством
12. Понятие «уровень качества». Зависимость его от спроса и предложения.
13. Специальные функции управления качеством и их формирование
14. Условия и факторы, влияющие на эффективность системного управления качеством
15. Международные стандарты по управлению качеством
16. Основные компоненты механизма системного управления качеством
17. Процессный подход управления качеством

18. Целевые программы в механизме управления качеством
19. Классификация методов управления качеством
20. Сущность и характеристика основных методов управления качеством
21. Статус квалиметрии как науки. Система понятий квалиметрии.
22. Прикладное значение квалиметрии, её цели и задачи при управлении качеством.
23. Методы оценки уровня качества однородной продукции
24. Методы определения коэффициентов весомости показателей качества
25. Методы квалиметрической оценки разнородных объектов
26. Организация и алгоритм оценки качества
27. Сертификация и оценка качества
28. Организация и проведение сертификации
29. Выбор экспертных методов при проведении оценки качества
30. Обработка экспертных данных при проведении оценки качества
31. Реализация проектных мероприятий по внедрению систем качества
32. Методика совершенствования систем качества
33. Порядок разработки и примерное содержание политики в области качества
34. Требования к документации систем качества. Состав их документации.
35. Роль кадров и актуальные направления их деятельности по обеспечению управления качеством
36. Классификация и кодирование информации о качестве и управлении им
37. Организация информационного обеспечения управления качеством
38. Состав и характеристика затрат на обеспечение управления качеством
39. Принципы определения эффективности управления качеством
40. Показатели определения эффективности управления качеством

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

Основными формами текущего контроля являются опрос, реферат, тест.

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания.

Шкала оценивания экзамен

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	21-30
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при	6-12

ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

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

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	отлично
61-80	хорошо
41-60	удовлетворительно
0-40	Не удовлетворительно

6.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Практический менеджмент качества : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17417-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/560855.
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/561433
3. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/559619.

Дополнительная литература:

1. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]. - М.: Дашков и К, 2017. - 208 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=450883
2. Басовский, Л.Е. Управление качеством [Текст]: учебник для вузов / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд. - М. : Инфра-М, 2014. - 253с.
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для вузов. — 3-е изд. — М. : Юрайт, 2018. — 352 с. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/9C8542B4-A144-42CB-889C-175466D2C541#page/1
4. Горленко, О.А. Статистические методы в управлении качеством [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / О. А. Горленко, Н. М. Борбаць. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2018. — 270 с. —Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/8531443B-D391-4F82-B2C2-1AC6B0964E73#page/1
5. Управление качеством. Практикум [Электронный ресурс]: учеб.пособие для вузов /под ред.

Е. А. Горбашко. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2018. — 323 с. – Режим доступа:https://biblio-online.ru/viewer/D530DC90-B066-4FDE-8759-EB1C61C5569F#page/1

Интернет – ресурсы:

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 ОСВОЕНИЕЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам.

8.ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:
Microsoft Windows
Microsoft Office
Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:
Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных
fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования
pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации
www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства
ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)
7-zip
Google Chrome

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.