

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.09.2021 12:35:31  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»



Утверждена  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования  
20 января 2021 г.  
протокол № 6  
Председатель Карх Д.А.  
(подпись)

11.12.2020 г.  
протокол № 5  
И.о. зав. кафедрой Плиски О.В.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Наименование дисциплины	Всеобщее управление качеством
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	очная
Год набора	2021

Разработана:  
профессор, д.т.н.  
Протасова Людмила Геннадьевна

Екатеринбург  
2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>12</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>13</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>13</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)
ПС	

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

формирование компетенций, направленных на освоение теоретических основ и современной практики всеобщего управления качеством, соотнесенная с общими целями ОПОП

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к базовой части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточный контроль	Часов					3.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 4						
Экзамен, Курсовая работа	216	72	36	36	108	6

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-3 Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИД-3.ОПК-3 Иметь практический опыт: применения фундаментальных знаний в области управления качеством в профессиональной деятельности

ОПК-3 использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	Способен	ИД-2.ОПК-3 Уметь: использовать фундаментальные знания в области управления качеством для решения базовых профессиональных задач и совершенствования профессиональной деятельности
		ИД-1.ОПК-3 Знать: основные постулаты теорий, закономерности, постулаты и принципы в управлении качеством

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 4		20					
Тема 1.	Основные постулаты Ф. Кросби и теории Э. Деминга.	20	4		4	12	
Семестр 4		20					
Тема 2.	Закономерности и содержание философии Всеобщего управления качеством	20	4		4	12	
Семестр 4		20					
Тема 3.	Принципы в управлении качеством: лидерство и ориентация на	20	4		4	12	
Семестр 4		20					
Тема 4.	Улучшение и взаимодействие работников - принципы в управлении качеством	20	4		4	12	
Семестр 4		20					
Тема 5.	Принципы в управлении качеством: базирование решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений	20	4		4	12	
Семестр 4		20					
Тема 6.	Процессный подход-принцип в управлении качеством	20	4		4	12	
Семестр 4		20					
Тема 7.	Модели менеджмента качества. Деловое совершенство	20	4		4	12	
Семестр 4		20					

Тема 8.	Экономика качества и постулаты Д.Джурана	20	4		4	12	
Семестр 4		20					
Тема 9.	Особенности менеджмента в условиях конкуренции	20	4		4	12	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Процессный подход – принцип в управлении качеством	задание №1 (приложение 4)	Составление матрицы ответственности по распределению полномочий и ответственности по процессам ЖЦП	Правильность использования методики выполнения задания, правильность интерпретации результата на основе знаний принципа процессный подход в управлении качеством (0-10 баллов)
Экономика качества и постулаты Д. Джурана	задание №2 (приложение 4)	Составление таблицы по затратам на качество и примеров мероприятий по сокращению затрат на предприятии	Правильность использования методики выполнения задания и понимание алгоритма и воспроизведения в решении на основе знаний классификации затрат по Д. Джурану (0-10 баллов)
Закономерности и содержание философии Всеобщего управления качеством	Тест (приложение 4)	Тест	Понимание содержания вопроса, правильный ответ, 1 балл за каждый правильный ответ
Промежуточный контроль (Приложение 5)			

4 семестр (Эк)	экзаменационный билет (приложение 5)	Содержит два теоретических вопроса и одно практическое задание	Понимание вопроса, аргументированность ответа на основании принципов и постулатов Всеобщего управления качеством, правильность выполнения задания
4 семестр (КР)	Курсовая работа	Перечень курсовых работ (Приложение 3), Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по дисциплине (Приложение 7)	Курсовая работа соответствует требованиям по содержанию и оформлению методическим рекомендациям. Приложение 7

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущая аттестация. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущей аттестации, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

<p>Тема 1. Основные постулаты Ф. Кросби и теории Э. Деминга.          Сущность TQM. Основные понятия, термины и определения в области качества. Краткий обзор и история возникновения модели «Всеобщее управление качеством» – (TQM). Сравнение традиционной и новой моделей менеджмента. Основные постулаты Ф. Кросби и теории Э. Деминга.</p>
<p>Тема 2. Закономерности и содержание философии Всеобщего управления качеством          Принципы и содержание философии TQM. Связь TQM со стандартами серии ИСО 9000, ИСО 14000. Интеграция TQM с задачами бизнеса и интересами общества. Объекты качества. Планирование, контроль, управление и улучшение качества- элементы всеобщего управления качеством. Характеристика способов конкурентной борьбы.</p>
<p>Тема 3. Принципы в управлении качеством: лидерство и ориентация на потребителя          Лидерство. Система углубленных знаний для понимания и применения TQM. Системный подход. Теории оптимизации, вариаций, познания. Качества современного руководителя. Распределение полномочий и ответственности. Матрица ответственности.          Ориентация на потребителя. Сущность айсберговой информации. Характеристика внутренних и внешних потребителей. Методы сбора информации о нуждах потребителей.</p>
<p>Тема 4. Улучшение и взаимодействие работников- принципы в управлении качеством          Принцип улучшение. Виды и методы улучшений. Корректирующие и предупреждающие действия. Вклад системы предложений в улучшение качества.          Принцип взаимодействие работников. Новая концепция управления человеческими ресурсами – мотивация. Преимущества командной работы. Роль наставничества. Организация работ по обучению персонала. Формирование корпоративной культуры.</p>
<p>Тема 5. Принципы в управлении качеством: базирование решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений          Принцип-принятие решений, основанное на свидетельствах. Источники информации по качеству и виды свидетельств. Алгоритм принятия управленческого решения. Внедрение информационных систем для сбора данных. Принцип - Менеджмент взаимоотношений с поставщиками, партнерами, потребителями. Мониторинг и рейтинг поставщиков. Регламентация требований к качеству продукции и поставок.</p>
<p>Тема 6. Процессный подход-принцип в управлении качеством          Принцип-процессный подход. Определение процесса. Идентификация и измерение входов и выходов процессов. Ресурсы и управление процессами. Описание процессов. Определение системы как совокупности взаимосвязанных процессов. Обеспечение заданных целей процессов. Измерение и определение тенденций улучшения процессов.</p>
<p>Тема 7. Модели менеджмента качества. Деловое совершенство          Модели менеджмента качества. Модель Business Excellence. Международные и Российские премии в области качества. Критерии оценки. Роль самооценки в определении тенденции улучшения.</p>
<p>Тема 8. Экономика качества и постулаты Д.Джурана          Экономика качества. Классификация затрат на качество. Постулаты Д.Джурана. Этапы формирования и виды затрат на качество. Методы анализа затрат на качество. Максимизация ценности и минимизация затрат. Производительные и непроизводительные затраты.</p>
<p>Тема 9. Особенности менеджмента в условиях конкуренции          Особенности менеджмента в условиях конкуренции. Требования стандартов серии ИСО 9000. Документация СМК. Взаимоотношения предприятия с внешней средой. Внутренние и внешние цели предприятия. SWOT-анализ и стратегия в области качества. Признаки эффективной СМК предприятия.</p>

## 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ



Тема 1. Основные постулаты Ф. Кросби и теории Э. Деминга.

Вопросы для обсуждения:

1. Показатели качества продукции
2. Показатели качества услуг
3. Характеристика дефектов продукции
4. Этапы жизненного цикла продукции
5. Постулаты Кросби
7. Программа менеджмента Э. Деминга
8. 5 "смертельных болезней" в области качества

Тема 2. Закономерности и содержание философии Всеобщего управления качеством

Устный опрос

1. Характеристика 7 принципов всеобщего управления качеством
2. Анализ элементов ВУК
4. Причинно-следственная диаграмма Каору Исикавы
5. Стандарты серии ИСО 9000, ИСО 14000
6. Объекты качества.
7. Характеристика способов конкурентной борьбы.
8. Содержание философии ТОМ

Тема 3. Принципы в управлении качеством: лидерство и ориентация на потребителя

1. Сущность принципа лидерство

Система углубленных знаний (системный подход, теория оптимизации, теория вариаций, теория познания, психология);

Качества современного руководителя;

Требования стандарта п.5. «Лидерство».

Разработка миссии, видения, политики и целей организации.

2. Сущность принципа ориентация на потребителя

Требования стандарта п.5.1.2. Ориентация на потребителя.

Айсберг информации о качестве продукции

2 группы потребителей

Идентификация требований потребителя.

Методика расчета индекса потребительской удовлетворенности внешних потребителей

Ледовая игра «Определение удовлетворенности студентов качеством работы столовой»

Тема 4. Улучшение и взаимодействие работников- принципы в управлении качеством

Основные вопросы:

1. Сущность улучшения. Требования п.10 ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Виды улучшений: крупные и мелкие. Примеры.

Цель постоянного улучшения.

Методы улучшения. Примеры.

2. Сущность взаимодействия работников. Требования п.7.2.,7.3,7.4.

Признаки вовлечения всех.

Методы взаимодействия. Примеры.

Преимущества командной работы.

Требования стандарта п.7.1.2. Человеческие ресурсы.

Новая концепция управления человеческими ресурсами в условиях ВУК

Освоение методики оценки психологической совместимости персонала в команде

Тема 5. Принципы в управлении качеством: базирование решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений

Вопросы:

1. Принцип-принятие решений, основанное на свидетельствах.

Источники информации по качеству

Виды свидетельств по качеству.

Требования п.9.3

Алгоритм принятия управленческого решения.

2. Принцип - Менеджмент взаимоотношений с поставщиками, партнерами, потребителями.

Мониторинг и рейтинг поставщиков.

Регламентация требований к качеству продукции, услуг, процессов

Требования п.8.4.

Тема 6. Процессный подход-принцип в управлении качеством

Вопросы и задания:

Сущность процессного подхода.

Примеры систем.

Общая и организационная структуры предприятия, технологическая схема производства.

-Требования п.8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Примеры процессов: основные и вспомогательные

Описать входы, выходы, ресурсы, управление, характеристика поставщиков и потребителей для процессов жизненного цикла продукции.

Построение матрицы ответственности

Тема 7. Модели менеджмента качества. Деловое совершенство

Основные вопросы:

1. Премия Деминга

2. Премия Болдриджа

3. Европейские премии в области качества

4. Российские премии в области качества.

5. Критерии оценки, сходства и различия международных и российской премий в области качества

6. Примеры использования критериев для оценки эффективности и результативности модели менеджмента

Тема 8. Экономика качества и постулаты Д.Джурана

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание постулатов Кросби: "прорыва", "внутреннего поставщика", триада качества.

2. Классификация затрат на качество по Джурану

3. Классификация затрат по Кросби.

4. Перечень затрат на качество на конкретном предприятии:

Соотношение затрат

Затраты на предупреждающие действия. Примеры

Затраты на контроль. Примеры.

Затраты на исправление внутреннего брака. Примеры

Затраты на исправление внешнего брака. Примеры.

4. Производственные и непроизводственные затраты.

Тема 9. Особенности менеджмента в условиях конкуренции

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности менеджмента в условиях конкуренции

2. Проблемы внедрения TQM

3. Этапы разработки и внедрения СМК

4. Риск-ориентированное мышление

5. Требования п.7.1.6 Знания организации

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Основные постулаты Ф. Кросби и теории Э. Деминга. Изучение литературы по понятиям и терминам в области всеобщего управления качеством. Заполнение таблицы по качеству продукции. Продукция, нормативный документ, показатели качества, требования. Примеры реализации постулатов Ф. Кросби и теории Э. Деминга на предприятии по практике</p>
<p>Тема 2. Закономерности и содержание философии Всеобщего управления качеством Изучение литературы по концепциям Э. Деминга, принципам и содержанию всеобщего управления качеством</p>
<p>Тема 3. Принципы в управлении качеством: лидерство и ориентация на потребителя формулировка, обоснование, преимущества и возможные действия по реализации принципов лидерство и ориентация на потребителей из ГОСТР ИСО 9000-2015</p>
<p>Тема 4. Улучшение и взаимодействие работников- принципы в управлении качеством формулировка, обоснование, преимущества и возможные действия реализации принципов улучшение и взаимодействие работников, примеры по предприятию</p>
<p>Тема 5. Принципы в управлении качеством: базирование решений на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений Формулировки, обоснование, преимущества и возможные действия по реализации принципов- принятие решений, основанное на свидетельствах и менеджмент взаимоотношений с поставщиками, партнерами, потребителями. Примеры на предприятии</p>
<p>Тема 6. Процессный подход-принцип в управлении качеством Принцип процессный подход. Формулировка, обоснование, преимущества, возможные действия. Примеры реализации на предприятии.</p>
<p>Тема 7. Модели менеджмента качества. Деловое совершенство Изучение литературы по содержанию и практике применения критериев оценки качества менеджмента и реализации принципов в организациях. Самооценка реализации одного принципа на предприятии</p>
<p>Тема 8. Экономика качества и постулаты Д.Джурана Изучение требований стандарта ГОСТР ИСО 9001-2015п.9.1 Мониторинг, измерение анализ и оценка. Пути сокращение непроизводительных затрат Примеры на предприятии</p>
<p>Тема 9. Особенности менеджмента в условиях конкуренции разработать видение, миссию, политику и цели в области качества предприятия</p>

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается  
<http://portfolio.usue.ru>  
- курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
учебным планом не предусмотрено

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
Приложение 7

## 8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

### *По заявлению студента*

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### Основная литература:

1. Васин С. Г.. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры : для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям. - Москва: Юрайт, 2019. - 404 с.
2. Магер В. Е.. Управление качеством. [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 27.03.03 "Системный анализ и управление". - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 176 – Режим доступа:
3. Протасова Л. Г.. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс для студентов специальности 22.05.01 "Управление качеством" специализации "Управление качеством в сфере быта и услуг". - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 63 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/uml/10/umk2179.pdf>
4. Васин С. Г.. Управление качеством. Всеобщий подход [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры. - Москва: Юрайт, 2019. - 404 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425062>
5. Агарков А.П.. Управление качеством. [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1091808>

### Дополнительная литература:

1. Байдаков А. Н., Черникова Л. И., Запорожец Д. В., Назаренко А. В., Бабкина О. Н.. Управление качеством. [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Ставрополь: [б. и.], 2017. - 136 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/975957>
2. Протасова Л. Г., Плискина О. В.. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс]: [монография]. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 176 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/free/11/m471778.pdf>
3. Протасова Л. Г., Кучинская В. Е.. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2010. - 60 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/12/p474185.pdf>
4. Плискина О. В.. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2017. - 143 с. – Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p490478.pdf>
5. Ким Л. И.. Стратегический управленческий учет [Электронный ресурс]: монография. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 202 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=447806>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия. обеспечивающие тематические иллюстрации.