

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2021 14:45:14
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8e559509a99fca05

Одобрена
на заседании кафедры

26.12.2019 г.

протокол № 5

Зав. кафедрой Плиски О.В.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждена
Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования

5 января 2020 г.

протокол № 5

Председатель

Карх Д.А.

(подпись)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Контроль качества процессов сервисной деятельности
Направление подготовки	27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
Профиль	Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг
Форма обучения	заочная
Год набора	2020
Разработана:	
Доцент, к.х.н.	
Деденева Светлана Сергеевна	

Екатеринбург
2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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 по направлению подготовки 27.03.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от
ПС	

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование компетенций, направленных на понимание системного представления об организации и совершенствовании контроля качества процессов сервисной деятельности на предприятиях сферы услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к вариативной 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 5						
Зачет, Контрольная работа	180	10	4	6	166	5

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

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

Профессиональные компетенции (ПК)

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
	организационно-управленческая,

<p>ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности</p>	<p>ИД-1.ПК-9 Знать: основные положения современных систем управления качеством и обеспечения конкурентоспособности; нормативную документацию, регламентирующую функционирование систем менеджмента; элементы оценки эффективности и результативности систем менеджмента; технологии, методы и правила разработки систем менеджмента с учетом отраслевых особенностей;</p> <p>Уметь: разрабатывать документацию в области качества и обеспечивать их реализацию; проводить анализ требований к системам менеджмента качества (в том числе, к интегрированным системам менеджмента) на основе стандартов ИСО 9000</p> <p>Иметь навыки (трудовые действия) использовать нормативно-техническую документацию для разработки систем менеджмента качества в организациях (в том числе, при подготовке к сертификации); системно анализировать и определять эффективность и результативность функционирующих систем менеджмента.</p> <p>Организация контроля технического и санитарного состояния</p>
<p>производственно-технологическая,</p>	
<p>ПК-1 способностью анализировать состояние и динамику объектов деятельности использованием необходимых методов и средств анализа</p>	<p>ИД-1.ПК-1 Знать: методы статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений; статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по количественному и альтернативному признакам; различные виды испытаний продукции, виды показателей безопасности и качества продукции; виды нормативных документов, содержащих требования к продукции и порядку проведения испытаний; особенности проведения и назначение различных видов экспертизы продукции</p> <p>Уметь: анализировать причины брака и выпуска продукции низкого качества, разрабатывать мероприятия по их предупреждению; проводить анализ технологических процессов на основании контрольных карт для качественных и количественных признаков; проводить оценку точности и стабильности технологического процесса и принимать на его основе обоснованные управленческие решения; формировать систему показателей безопасности и качества продукции; применять различные виды экспертиз продукции.</p> <p>Иметь навыки (трудовые действия) владения современными методами оценки и контроля качества продукции; статистическими методами приемочного контроля качества продукции; проводить анализ показателей качества и безопасности продукции; проведения различных видов экспертиз продукции</p> <p>Обеспечение соблюдения нормативно-технических требований к содержанию и использованию жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры А/01.6</p>

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 5		176					
Тема 1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения требований потребителя. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности	21	0,5		0,5	20	

Тема 2.	Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода	21	0,5		0,5	20	
Тема 3.	Качество и уровень сервиса. Составляющие качества услуг и сервиса	21,5	0,5		1	20	
Тема 4.	Подходы к управлению качеством услуг	28	1		1	26	
Тема 5.	Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	27,5	0,5		1	26	
Тема 6.	Способы контроля удовлетворенности потребителя	27,5	0,5		1	26	
Тема 7.	Роль контроля в обеспечении качества услуги. Применение семи основных инструментов контроля качества в процессе оказания услуг. Статистическое регулирование процессов сервисной деятельности	29,5	0,5		1	28	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1	Тест 1 (приложение 4)	Тест 1 содержит 10 вопросов с вариантами ответов	0-10 баллов
Темы 2-4	Тест 2 (приложение 4)	Тест 2 содержит 10 вопросов с вариантами ответов	0-10 баллов
Темы 5-7	Реферат (приложение 4)	Список тем рефератов содержит 22 позиции на выбор студенту	0-10 баллов
Промежуточный контроль (Приложение 5)			
5 семестр (3а)	Билет к зачету (приложение 5)	Билет содержит 1 теоретический и 1 практический вопросы	0-100%

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. Сервисная деятельность как форма удовлетворения требований потребителя. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности Сервисная деятельность - основные понятия и особенности. Виды сервисной деятельности. Особенности рынка услуг и сервисных услуг, в частности.</p>
<p>Тема 2. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода Жизненный цикл услуги. Специфика реализации процессного подхода в сервисной деятельности. Построение и анализ элементов процессного подхода сервисной деятельности</p>
<p>Тема 3. Качество и уровень сервиса. Составляющие качества услуг и сервиса Понятия "качество" и "уровень качества" в сервисной деятельности. Нормативно-правовая документация регламентирующая качество сервисной деятельности.</p>
<p>Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг Реализация принципов TQM в сервисной деятельности. Развитие подходов к управлению качеством сервисных услуг</p>
<p>Тема 5. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения Способы повышения качества сервисных услуг. Программы и планы повышения качества услуг и обслуживания населения</p>
<p>Тема 6. Способы контроля удовлетворенности потребителя Контроль удовлетворенности потребителя. Модели Кано, SERVQUAL, GAP, "зоны нейтральности", "зоны толерантности". Типология эффективности элементов обслуживания</p>
<p>Тема 7. Роль контроля в обеспечении качества услуги. Применение семи основных инструментов контроля качества в процессе оказания услуг. Статистическое регулирование процессов сервисной деятельности Роль контроля в обеспечении качества сервисных услуг. Семь основных инструментов контроля качества процессов сервисной деятельности. Статистическое регулирование процессов сервисной деятельности</p>

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

<p>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения требований потребителя. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности Практическая работа 1. Задание 1.1 Охарактеризуйте сходство и различие понятий "сервисная деятельность" и "услуга" Задание 1.2 Охарактеризуйте виды услуг по различным групповым признакам. Задание 1.3 Охарактеризуйте виды сервисной деятельности</p>
<p>Тема 2. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода Практическая работа 2 Задание 2.1 Разработайте упрощенную модель любых трех из предложенных преподавателем процессов сервисной деятельности, обозначив: цель процесса, входы, выходы, управление, ресурсы, потребителей выходов, поставщиков входов Задание 2.2 Разработайте блок-схему предложенного преподавателем процесса сервисной деятельности организации. Задание 2.3 Разработайте матрицу ответственности процесса сервисной деятельности указанного преподавателем или выбранного самостоятельно Задание 2.4 Разработайте систему мониторинга для процесса "транспортировка товара"</p>
<p>Тема 3. Качество и уровень сервиса. Составляющие качества услуг и сервиса Практическая работа 3 Задание 3.1 Используя требования ГОСТ Р 51305-2009 составьте чек-лист проверки соответствия требованиям к персоналу предприятия торговли Задание 3.2 Используя требования ГОСТ Р 54603-2011 составьте чек-лист проверки соответствия требованиям к персоналу гостиницы Задание 3.3 Проанализируйте требования к сервисной деятельности предприятия (вид сервисной деятельности задается преподавателем) и предоставьте обоснованный прогноз ожиданий потребителей</p>

<p>Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг</p> <p>Практическая работа 4</p> <p>Задание 4.1 Охарактеризуйте реализацию принципов TQM в деятельности турфирмы.</p> <p>Задание 4.2 Основываясь на ГОСТ Р ИСО 9001-2015, укажите способы реализации принципов TQM в деятельности предприятия, оказывающего авторемонтные услуги</p>
<p>Тема 5. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</p> <p>Практическая работа 5</p> <p>Задание 5.1 Разработайте проект повышения качества услуг гостиничного комплекса. Оцените и проранжируйте значимость каждого превентивного мероприятия</p> <p>Задание 5.2 Разработайте проект повышения качества услуг предприятия питания. Оцените и проранжируйте значимость каждого превентивного мероприятия</p>
<p>Тема 6. Способы контроля удовлетворенности потребителя</p> <p>Практическая работа 6</p> <p>Задание 6.1 С помощью методики SERVQUAL составьте анкеты и оцените качество сервисной деятельности предприятия (Сервисная деятельность выбирается студентом самостоятельно)</p> <p>Задание 6.2 Рассчитайте индекс качества услуги (SQI) выбранной при выполнении задания 4.1 сервисной деятельности. Сделайте вывод о качестве предоставляемой услуги</p> <p>Задание 6.3 Проанализируйте возможные причины разрывов в соответствии с GAP-моделью</p> <p>Задание 6.4 Разработайте проект корректирующих мероприятий</p>
<p>Тема 7. Роль контроля в обеспечении качества услуги. Применение семи основных инструментов контроля качества в процессе оказания услуг. Статистическое регулирование процессов сервисной деятельности</p> <p>Практическая работа 7</p> <p>Задание 7.1 Постройте диаграмму Исикавы для поиска причин проблемы "большое количество негативных отзывов посетителей ресторана". Разработайте корректирующие действия.</p> <p>Задание 7.2 Посетителей ресторана в количестве 1000 человек просили указать на один из предлагаемых факторов, оказывающих наибольшее влияние на качество ресторанных услуг. Определите значимые факторы для посетителей ресторана, используя методы ABC-анализа и диаграммы Парето, и разработайте мероприятия по их совершенствованию. Факторы: Разнообразие меню (128); Приемлемость цен (163); Впечатление о посещении (225); Вежливость и доброжелательность персонала (109); Удовлетворение желаний клиента (17); Вкусные и питательные блюда (112); Состояние столов и их сервировка (43); Правдивость рекламы (5); Имидж предприятия (198)</p>

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения требований потребителя. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата 2. Изучение дополнительной литературы и нормативных документов по теме 3. Подготовка к тестированию 4. Выполнение теста 1
<p>Тема 2. Сущность, основные понятия и преимущества процессного подхода</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата 2. Изучение дополнительной литературы и интернет-источников по теме 3. Подготовка к тестированию
<p>Тема 3. Качество и уровень сервиса. Составляющие качества услуг и сервиса</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата 2. Изучение основной, дополнительной литературы и интернет-источников по теме 3. Подготовка к тестированию
<p>Тема 4. Подходы к управлению качеством услуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата по теме 2. Изучение основной, дополнительной литературы и интернет-источников 3. Подготовка к тестированию 4. Выполнение теста 2

<p>Тема 5. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата по теме 2. Изучение основной, дополнительной литературы и интернет-источников 3. Сбор материала для реферата
<p>Тема 6. Способы контроля удовлетворенности потребителя</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата по теме 2. Изучение основной, дополнительной литературы и интернет-источников 3. Сбор материала для реферата
<p>Тема 7. Роль контроля в обеспечении качества услуги. Применение семи основных инструментов контроля качества в процессе оказания услуг. Статистическое регулирование процессов сервисной деятельности</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата по теме 2. Изучение основной, дополнительной литературы и интернет-источников 3. Сбор материала для реферата 4. Защита реферата

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
Курсовые работы не предусмотрены

7.4. Электронное портфолио обучающегося
Контрольная работа размещается

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Материалы не предусмотрены

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. Елохов А.М.. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 334 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/612323>

2. Басовский Л.Е., Протасьев В. Б.. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 231 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1013988>

3. Герасимов Б. И., Сизикин А. Ю., Герасимова Е. Б.. Управление качеством. Резервы и механизмы [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.00 «Управление в технических системах» (квалификация (степень) «бакалавр»). - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 240 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1015206znanium.com>

4. Аристов О. В.. Управление качеством [Электронный ресурс]: ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 224 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1081359>

Дополнительная литература:

1. Михеева Е. Н., Сероштан М. В.. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017. - 532 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/336613>

2. Зайцев Г.Н.. Управление качеством в процессе производства [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИОР, 2016. - 164 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/515522>

3. Магер В.Е.. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 176 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/catalog/product/1021897>

4. Зекунов А. Г.. Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 475 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/425159>

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

Перечень лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows 10 .Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

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

Microsoft Office 2016. Акт предоставления прав № Tr060590 от 19.09.2017. Срок действия лицензии 30.09.2020.

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

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

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

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

-Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 194-У-2019 от 09.01.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2020

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.