

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Системы качества в сервисе» изучается в шестом семестре.

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Системы качества в сервисе относится к элективным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Система менеджмента качества товаров и услуг.

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Производственная практика. Преддипломная практика.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины Системы качества в сервисе являются:

- изучение теоретических основ существующих систем менеджмента качества и формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;

- формирование у обучающихся компетенции(-й), установленной(-ых) образовательной программой по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции(й) и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ИД-ПК-2.1 Применение стандартов Российской Федерации, технических условий на продукцию (материалы, сырье, полуфабрикаты), работы и услуги ИД-ПК-2.2 Использование методов и средств контроля, средств измерений для контроля качества продукции (работ, услуг) ИД-ПК-2.3 Осуществление соответствия характеристик качества	<ul style="list-style-type: none">– знает и использует основные положения Системы управления качеством – TQM;– знает и использует системы, соответствующая стандартам ISO 9000– критически и самостоятельно применяет систему менеджмента качества товаров и услуг (СМК),– использует основные положения СМК, изучает факторы, влияющие на качество обслуживания.– использует стандартные методики определения показателей качества и уровня качества процессов, продукции и услуг, проведения входного контроля закупаемых материалов и комплектующих.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	продукции (работ, услуг) требованиям документов по стандартизации и иным технологическим документам	

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	4	з.е.	144	час.
по очно-заочной форме обучения –	-	з.е.	-	час.
по заочной форме обучения –	-	з.е.	-	час.

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

Структура и объем дисциплины									
Объем дисциплины по семестрам	форма промежуточной аттестации	всего, час	Контактная аудиторная работа, час				Самостоятельная работа обучающегося, час		
			лекции, час	практические занятия, час	лабораторные занятия, час	практическая подготовка, час	курсовая работа	самостоятельная работа обучающегося, час	промежуточная аттестация, час
6 семестр	экзамен	144	20	20	-	-	-	70	27
Всего:		144	20	20	-	-	-	70	27

3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очно-заочная форма обучения) не предусмотрена

3.3 Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (заочная форма обучения) не предусмотрена

3.3. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
6 семестр							
ПК-2: ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3	Раздел I. Теоретические аспекты системы качества	4	4	x	x	20	
	Тема 1. Виды систем менеджмента качества.	4	x	x	x	x	Формы текущего контроля по разделу I: тестирование 1
	Практическое занятие № 1. Исследование Международных и отечественных стандартов по обеспечению качества.	x	4	x	x	x	
	Раздел II. Анализ систем качества	16	16	x	x	50	Формы текущего контроля по разделу II: тестирование 2
	Тема 2. Система управления качеством – TQM	6	x	x	x		
	Тема 3. Система, соответствующая стандартам ISO 9000:2008	4	x	x	x	x	
	Тема 4. Система менеджмента качества, соответствующая национальным критериям, премиям, дипломам по качеству (НАССР)	6	x	x	x	x	
	Практическое занятие № 2. Системы качества услуг	x	6	x	x	x	
	Практическое занятие № 3. Методики расчета показателей качества услуг и продукции.	x	6	x	x	x	

3.6. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Раздел I.	Теоретические аспекты системы качества	
Тема 1	Виды систем менеджмента качества.	Виды систем менеджмента качества. Основные термины и определения. Цели системы менеджмента качества. Сущность и значение. Методология и терминология. Основоположники системы Шухарт и Деминг.
Раздел II.	Анализ систем качества	
Тема 2	Тема 2. Система управления качеством – TQM	Идея TQM– всеобщий менеджмент качества – современная система менеджмента качества. Основные составляющие современной системы управления качеством. Принципы современной системы управления качеством
Тема 3	Тема 3. Система, соответствующая стандартам ISO 9000:2008	Стандарты ISO 9000 - стандартные требования к системе качества. Политика в области качества. Процессы и результаты труда на предприятии.
Тема 4	Тема 4. Система менеджмента качества, соответствующая национальным критериям, премиям, дипломам по качеству (НАССР)	Программа «Анализ рисков и критические точки управления» (НАССР). Причины распространения системы НАССР. Экономическая эффективность управления качеством. Виды экономического эффекта. Затраты на управление качеством.

3.7. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзаменам;
- изучение учебных пособий;
- конспектирование монографий, или их отдельных глав, статей;
- изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;
- подготовка к контрольной работе, тестированию;
- выполнение курсовых работ;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание наглядных пособий, презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение индивидуальных или групповых консультаций по отдельным темам дисциплины;
- проведение консультаций перед экзаменом.

3.8. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности
			профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			ПК-2 ИД-ПК-2.1 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3
высокий	85 – 100	отлично	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – критически и самостоятельно знает и использует основные положения Системы управления качеством – TQM; – знает и использует системы, соответствующая стандартам ISO 9000 – критически и самостоятельно применяет систему менеджмента качества товаров и услуг (СМК), – свободно использует стандартные методики определения показателей качества и уровня качества процессов, продукции и услуг, проведения входного контроля закупаемых материалов и комплектующих; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; – дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.
повышенный	75 – 84	хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – критически и самостоятельно знает и использует основные положения Системы управления качеством – TQM; – знает и использует системы, соответствующая стандартам ISO 9000 – использует основные положения СМК, изучает факторы, влияющие на качество обслуживания;

			<ul style="list-style-type: none"> – свободно использует стандартные методики определения показателей качества и уровня качества процессов, продукции и услуг, проведения входного контроля закупаемых материалов и комплектующих; – ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.
базовый	55 – 74	удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – с неточностями излагает положения критически и самостоятельно знает и использует основные положения Системы управления качеством – TQM; – фрагментарно знает и использует системы, соответствующая стандартам ISO 9000 – с трудом с помощью преподавателя использует стандартные методики определения показателей качества и уровня качества процессов, продукции и услуг, проведения входного контроля закупаемых материалов и комплектующих; – ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.
низкий	0 – 54	неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – не владеет знаниями о системе менеджмента качества товаров и услуг (СМК) и основных положениях СМК. – испытывает серьёзные затруднения в применении стандартных методик определения показателей качества и уровня качества процессов, продукции и услуг, проведения входного контроля закупаемых материалов и комплектующих; – использует виды и методы экспертизы результатов и процессов сервисной деятельности; – не способен применять нормативно-техническую информацию для определения стандартных показателей качества процессов сервиса – выполняет задания только по образцу и под руководством преподавателя; – ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
1	Тест 1	<p>Перечень примерных тестовых заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концепцию управления качеством сформулировал _____ в начале 1960-х годов 2. Корректировка параметров качества на более поздних этапах жизненного _____ продукции приводит к росту расхода средств 3. Международный _____ дает понятие качества на современном уровне 4. Меры стимулирования способствуют выполнению _____ своей работы качественно 5. Модель Европейской премии по качеству оценивала влияние на _____ и результаты бизнеса 6. Наличие документации в рамках системы управления окружающей средой позволяет проводить _____ экологической эффективности 7. Научно-технический прогресс в стране _____ был обусловлен, в том числе, прорывом в качестве 8. Начало системного подхода обеспечения качества связано с появлением системы _____ в 1905г. 	ПК-2: ИД-ПК-2.1
2	Тест 2	<p>Перечень примерных тестовых заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработкой нормативных документов _____ создание системы управления качеством 2. Результатом выполнения _____ является продукция 	ПК-2 ИД-ПК-2.2 ИД-ПК-2.3

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		<p>3. Руководитель процесса отвечает за _____ выполнение процесса Качественное</p> <p>4. Увеличение прибыли предприятия возможно за счёт снижения _____ при неизменном доходе себестоимости</p> <p>5. В результатах деятельности Вашей организации могут быть заинтересованы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – конкуренты – кредитные организации – конечные потребители <p>6. Самооценка СМК Вашей организации может быть произведена:</p> <ul style="list-style-type: none"> – финансовыми и налоговыми органами – счетной палатой – внешней организацией <p>7. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ИСО 9001:2000 – ИСО 9000:2000 – ИСО 9004:2000 	

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
Тест	<p>За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы.</p> <p>Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.</p> <p>В заданиях с выбором нескольких верных ответов, заданиях на установление правильной последовательности, заданиях на установление соответствия, заданиях открытой формы используют порядковую шкалу. В этом случае баллы выставляются не за всё задание, а за тот или иной выбор в каждом задании, например, выбор варианта, выбор соответствия, выбор ранга, выбор дополнения.</p> <p>В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту. Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендованное процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе.</p>	85 – 100	5	85% - 100%
		75 – 84	4	75% - 84%
		55 – 74	3	55% - 74%
		0 – 54	2	54% и менее

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
--------------------------------	---

Экзамен: Компьютерное тестирование	<p>Перечень примерных тестовых заданий:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует следующую цель:<ul style="list-style-type: none">– оценка хода реализации политики предприятия в области производства,– предварительный этап, предшествующий сертификации,– оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества2. Субъект управления качеством- это:<ul style="list-style-type: none">– поставщики– предприятия-смежники,– руководство организации.3. Объект управления качеством- это:<ul style="list-style-type: none">– организация,– Совет директоров организации– Руководство структурных подразделений организации4. Процессный подход- это:<ul style="list-style-type: none">– принцип организации,– политика качества организации,– руководство к деятельности организации.5. Процесс определяется как:<ul style="list-style-type: none">– управляющая деятельность, имеющая входы и выходы– получение конечной продукции организации– совокупность видов деятельности, преобразующих входы и выход6. Добавленная ценность- это:<ul style="list-style-type: none">– меньший размер исходных ресурсов– разница между выручкой и затратами на изготовление и реализацию продукции– достигнутая экономия ресурсов всех видов при изготовлении и реализации продукции на рынке
--	---

	<p>7. Обеспечивающие процессы-это:</p> <ul style="list-style-type: none"> – процессы, обеспечивающие повышение качества производимой продукции, – информационное обеспечение – управление системой взаимосвязанных процессов способствует повышению эффективности организации
--	--

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
Наименование оценочного средства				
экзамен: компьютерное тестирование	<p>За выполнение каждого тестового задания испытуемому выставляются баллы. Необходимо указать тип используемой шкалы оценивания.</p> <p>Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный — ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.</p> <p>В соответствии с порядковой шкалой за каждое задание устанавливается максимальное количество баллов, например, три. Три балла выставляются за все верные выборы в одном задании, два балла - за одну ошибку, один - за две ошибки, ноль — за полностью неверный ответ.</p> <p>Правила оценки всего теста: общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл, например, 5 баллов. В спецификации указывается общий наивысший балл по тесту.</p> <p>Также устанавливается диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки.</p>	85 – 100	5/зачтено	85% - 100%
		75 – 84	4/зачтено	75% - 84%
		55 – 74	3/зачтено	55% - 74%
		0 – 54	2/ не зачтено	54% и менее

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	Рекомендуется установить процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе. «2» - равно или менее 54% «3» - 55% - 74% «4» - 75% - 84% «5» - 85% - 100%		

5.5. Примерные темы курсовой работы: не предусмотрены

5.6. Критерии, шкалы оценивания курсовой работы

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	—		
	—		
	—		
	—		

5.7. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- тест 1	-	2 – 5
- тест 2	-	2 – 5
Промежуточная аттестация компьютерное тестирование	-	отлично хорошо
Итого за семестр экзамен	-	удовлетворительно неудовлетворительно

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)	зачтено
75 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
55 – 74 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 54 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- дистанционные образовательные технологии;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).

Примеры образовательных технологий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, разбор конкретных ситуаций, тренинги, эвристическое обучение, мозговой штурм, проблемное обучение, дебаты, метод проектов, сократический диалог, дерево решений, деловая корзина, панельная дискуссия, программа саморазвития и т.д.).

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения,

проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1	
Аудитория №1516 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
Аудитория №1815 для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Комплект учебной мебели, доска меловая. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.
119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.2	
Аудитория №1226 (1):	Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
<p>- компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;</p> <p>- помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).</p>	<p>представления учебной информации: 29 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Аудитория №1226 (2):</p> <p>- компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;</p> <p>- помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).</p>	<p>Комплект учебной мебели, доска маркерная, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 21 персональный компьютер с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.3	
<p>Аудитория №1154 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.</p>	<p>Шкафы и стеллажи для книг и выставок, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 3 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Аудитория №1155 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.</p>	<p>Каталоги, комплект учебной мебели, трибуна, 2 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Аудитория №1156 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.</p>	<p>Стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 8 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	О.В. Аристов	Управление качеством	Учебник	М.: ИНФРА-М.	2017	http://znanium.com/catalog/product/811149	-
2	Агарков А.П.	Управление качеством	Учебник	М.: Дашков и К	2017	http://znanium.com/catalog/product/450883	-
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Самсонова М.В.	Основы обеспечения качеством	Учебное пособие	М.: НИЦ ИНФРА-М	2015	http://znanium.com/catalog/product/758150	-
2	Горленко О.А., Борбаць Н.М..	Статистические методы в управлении качеством.	Учебник и практикум для академического бакалавриата	М.: Издательство Юрайт	2018	https://biblionline.ru/viewer/statisticheskie-metody-v-upravlenii-kachestvom-414725#page/1	-
3	А. В. Шаркова, Л. Г. Ахметшина	Экономика организации	Практикум для бакалавров	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°».	2018	http://znanium.com/catalog/product/512698	-
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Шустов Ю.С.	Метрология. Лабораторный практикум	Методические указания	М.: РГУ им. А.Н.Косыгина	2018	Локальная сеть университета	-

11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/
5.	Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс https://www.consultant.ru/online/
6.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU https://www.elibrary.ru/
7.	Национальная Электронная библиотека» («НЭБ»). https://rusneb.ru/

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	Bisagi (Process) Modeller BPMN	Свободный доступ
3.	Camunda Modeller BPMN	Свободный доступ
4.	ARIS Express	Свободный доступ

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры