

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Инженерный институт



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Управление конфигурацией системы менеджмента качества Б1.В.ДВ.9

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Хафизов И.И.

Рецензент(ы):

Садыков З.Б.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Хамидуллина Г. Р.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Инженерного института:

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 868126817

Казань

2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) заместитель директора по образовательной деятельности Хафизов И.И. Инженерный институт КФУ , khafizov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью дисциплины является формирование теоретических и практических знаний по разработке и проектированию систем менеджмента качества на предприятии

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.9 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 27.03.02 Управление качеством и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 4 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б3.В.10 Профессиональный' основной образовательной программы 221400.62 Управление качеством и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б3.В.10 Профессиональный' основной образовательной программы 221400.62 Управление качеством и относится к вариативной части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	анализирует состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	идентифицирует основные процессы и участвует в разработке их рабочих моделей

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов;
- основы технологии и организации производства, необходимые для квалифицированного решения возникающих задач;
- основные тенденции в области совершенствования средств и методов управления качеством;
- методологические основы менеджмента, природу и состав функций менеджмента;
- теоретические основы и современную практику Всеобщего управления качеством;

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 4 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. написание реферата	4		3	3	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Тема 2. Характеристика основных элементов СК. Общие требования. Элементы СК по стандартам ISO-9000. Характеристика основных элементов. Матрица соотношения элементов СК.	4		3	3	0	Деловая игра
3.	Тема 3. Порядок разработки СК. Принципы построения СК. Методические рекомендации по созданию СК. Основные этапы разработки СК. Типовой план работ по созданию СК.	4		3	3	0	Деловая игра
4.	Тема 4. . Порядок разработки СК. Внедрение СК на предприятии. План работы службы качества по разработке и внедрению СК. Типовые ошибки при внедрении СК. Преимущества после вне-дрения СК.	4		3	3	0	Деловая игра

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
5.	Тема 5. Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных лиц. Потребности и ожидания потребителей	4		3	3	0	Деловая игра
6.	Тема 6. Разработка политики и целей организации в области качества. Политика в области качества: понятие, принципы, девизы. Цели в области качества: понятие, виды.	4		3	3	0	Деловая игра
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. написание реферата

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Тема 1. Система качества: понятие, назначение Основные понятия СК. Функции СК. Классификация факторов, оказывающих влияние на качество продукции. Динамика развития аспектов качества. Методология цикла Деминга?Шухарта. Модель системы СК. Процедуры СК. Мотивы внедрения СК.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Характеристика основных элементов СК. Общие требования. Элементы СК по стандартам ISO-9000. Характеристика основных элементов. Матрица соотношения элементов СК.

Тема 2. Тема 2. Характеристика основных элементов СК. Общие требования. Элементы СК по стандартам ISO-9000. Характеристика основных элементов. Матрица соотношения элементов СК.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Порядок разработки СК. Принципы построения СК. Методические рекомендации по созданию СК. Основные этапы разработки СК. Типовой план работ по созданию СК.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Кому целесообразно возглавлять на действующем предприятии работы по организационному проектированию СК, удовлетворяющей требованиям международных стандартов, и какова при этом роль управленческих и других подразделений? 6. Что представляет собой сертификация продукции и услуг? 7. Какие основные функции выполняет национальный орган по сертификации? Какие формы сертификации используются в России? Какие органы входят в организационную структуру сертификации? Какие схемы сертификации продукции и услуг используются в России?

Тема 3. Порядок разработки СК. Принципы построения СК. Методические рекомендации по созданию СК. Основные этапы разработки СК. Типовой план работ по созданию СК.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Порядок разработки СК. Внедрение СК на предприятии. План работы службы качества по разработке и внедрению СК. Типовые ошибки при внедрении СК. Преимущества после внедрения СК

практическое занятие (3 часа(ов)):

Применительно к каким условиям на российских предприятиях и в организациях могут создаваться СМК? Какой примерный состав этапов и работ включает каждая из стадий организационного проектирования СМК?

Тема 4. . Порядок разработки СК. Внедрение СК на предприятии. План работы службы качества по разработке и внедрению СК. Типовые ошибки при внедрении СК. Преимущества после вне-дрения СК.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных лиц. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей. Факторы, воздействующие на удовлетворенность потребителей.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Разработка политики и целей организации в области качества. Политика в области качества: понятие, принципы, девизы. Цели в области качества: понятие, виды. Классификация целей по критериям и группам. Правила формирования целей. Схема построения дерева целей

Тема 5. Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных лиц. Потребности и ожидания потребителей

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных лиц. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей. Факторы, воздействующие на удовлетворенность потребителей. Источники информации удовлетворенности потребителей. Алгоритм проведения измерений удовлетворенности потребителей (ИУП). Основные методы изучения удовлетворенности потребителей и их характеристики

практическое занятие (3 часа(ов)):

Разработка политики и целей организации в области качества. Политика в области качества: понятие, принципы, девизы. Цели в области качества: понятие, виды. Классификация целей по критериям и группам. Правила формирования целей. Схема построения дерева целей

Тема 6. Разработка политики и целей организации в области качества. Политика в области качества: понятие, принципы, девизы. Цели в области качества: понятие, виды.

лекционное занятие (3 часа(ов)):

Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных лиц. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей. Факторы, воздействующие на удовлетворенность потребителей. Источники информации удовлетворенности потребителей. Алгоритм проведения измерений удовлетворенности потребителей (ИУП). Основные методы изучения удовлетворенности потребителей и их характеристики

практическое занятие (3 часа(ов)):

Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных лиц. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей. Факторы, воздействующие на удовлетворенность потребителей.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. написание					

реферата

устному опросу

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	<p>Тема 2. Тема 2. Характеристика основных элементов СК. Общие требования к элементам СК по стандарту ISO-9000. Характеристика основных элементов. Матрица соотношения элементов СК.</p>					
6.	<p>Тема 3. Порядок разработки СК. Принципы построения СК. Методические рекомендации по созданию СК. Примерные вопросы: Основные этапы разработки СК.</p>		4			
	<p>Тема 4. Тема 2. Характеристика основных элементов СК. Общие требования. Элементы СК по стандарту ISO-9000. Характеристика основных элементов. Матрица соотношения элементов СК.</p>					
	<p>Тема 3. Порядок разработки СК. Принципы построения СК. Методические рекомендации по созданию СК. Основные этапы разработки СК. Типовой план работ по созданию СК.</p>					
	<p>Тема 4. Порядок разработки СК. Внедрение СК на предприятии. План работы службы качества по разработке и внедрению СК. Типовые ошибки при внедрении СК. Преимущества после внедрения СК.</p>		4			
	<p>Тема 5. Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных лиц. Потребности и ожидания потребителей. Типовые ошибки при внедрении СК.</p>					
	<p>Тема 6. Разработка политики и целей организации в области качества. Политика в области качества: понятие, принципы, девизы. Цели в области качества: понятие, виды.</p>					
	<p>Тема 7. Итоговая форма контроля внедрения СК.</p>				36	
	<p>Тема 5. Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных лиц. Потребности и ожидания потребителей. Типовые ошибки при внедрении СК.</p>					
	<p>1. Основные понятия и определения в области управления качеством, улучшение качества, характеристика качества.</p>					
	<p>2. Объем требований к качеству. Понятие продукции как результата процесса.</p>					
	<p>3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.</p>					
	<p>4. Понятие процесса в области процессов и их сущность.</p>					
	<p>5. Основные этапы развития систем управления качеством. Политика в области качества.</p>					
	<p>6. Сущность достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством. Понятие, принципы, девизы. Цели в области качества.</p>		4			
	<p>7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.</p>					
	<p>8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.</p>					
	<p>9. Деятельность международных и российских организаций по качеству.</p>					
	<p>10. Факторы, влияющие на качество.</p>					
	<p>11. Сущность системного управления качеством.</p>					

12. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.
13. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
14. Базовые принципы управления качеством.
15. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
16. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
17. Управление ресурсами при системном управлении качеством.
18. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
19. Улучшение качества продукции и процессов.
20. Организация разработки системы менеджмента качества.
21. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
22. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
23. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
24. Назначение нормативных документов системы менеджмента качества.
25. Порядок разработки нормативных документов системы менеджмента качества.
26. Основные понятия в области системы управления окружающей средой.
27. Элементы системы управления окружающей средой.
28. Разработка и внедрение системы управления окружающей средой.
29. Модели совершенствования деятельности предприятий.
30. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
31. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
32. Цели совершенствования качества процессов.
33. Основные средства управления качеством.
34. Новые средства управления качеством.
35. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
36. Метод развития функции качества.
37. Метод анализа последствий и причин отказов.
38. Экспертные методы в управлении качеством.
39. Структура затрат на качество.
40. Сущность предупредительных затрат на качество.
41. Понятие, цели и задачи аудита.
42. Виды аудита: сущность и назначение.
43. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
44. Понятие и формы подтверждения соответствия.
45. Подготовка предприятия к сертификации.
46. Понятие и виды сертификации.
47. Порядок сертификации систем менеджмента качества.
48. История квалитрии как науки, ее значение в прошлом и настоящем.
49. Постановка измеримых целей, бенчмаркинг и структурирование функции качества.
50. Квалитрические составляющие качества.
51. Экспертный метод формирования интегрального показателя качества продукта и процесса.
52. Квалитрические шкалы, источники и методы получения информации о показателях качества.

7.1. Основная литература:

- 1 Шестопа́л Ю. Т. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопа́л, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопа́л, Э.А. Андреева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 331 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1, 1000 экз. (657000 УК)
<http://znanium.com/bookread.php?book=251045>
- 2.Михеева Е. Н. Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012. - 532 с.: 60x84 1/16. (переплет) ISBN 978-5-394-01078-1, 1500 экз. (для Экономика и управление) <http://znanium.com/bookread.php?book=336613>
3. Сажин Ю В Аудит качества для постоянного улучшения: Учебное пособие / Ю.В. Сажин, Н.П. Плетнева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 112 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009010-8, 500 экз.
<http://znanium.com/bookread.php?book=418185>
4. Виноградов Л. В. Средства и методы управления качеством: Учебное пособие / Л.В. Виноградов, В.П. Семенов, В.С. Бурылов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 220 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005584-8, 500 экз. (профиль менеджмент) <http://znanium.com/bookread.php?book=346176>

7.2. Дополнительная литература:

Управление качеством, Агарков, А.П., 2007г.

Управление качеством, Герасимов, Борис Иванович;Злобина, Наталья Васильевна;Спиридонов, Сергей Павлович, 2007г.

1. Управление качеством: Учебное пособие / Н.В. Кузнецова; Российская академия наук. - М.: Флинта: МПСИ, 2009. - 360 с.: 60x88 1/16 + CD-ROM. - (Экономика и управление). (переплет) ISBN 978-5-9765-0731-9, 2000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=188772>
2. Протасьев В. Б. , Протасьев В. Б. Управление качеством: Учебник. - (Серия 'Высшее образование')/Басовский Л. Е. ИНФРА-М, 2001. - 212 с., обложка, тираж 5000, 60x88 1/16 ISBN 5-16-000448-3 <http://znanium.com/bookread.php?book=35834>
3. Методы менеджмента качества. Методология организац. проектир. инженер. составляющей системы менеджмента качества / П.С. Серенков. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 491 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее обр.). (п) ISBN 978-5-16-004962-5, 200 экз.
<http://znanium.com/bookread.php?book=225022>

7.3. Интернет-ресурсы:

Дистанционный консалтинг - <http://www.dist-cons.ru/> - <http://www.dist-cons.ru/>

Санкт-Петербургский Государственный Политехнический Университет - <http://www.unilib.neva.ru/> - <http://www.unilib.neva.ru/>

Справочник "Стандартизация" - <http://www.standartizac.ru/> - <http://www.standartizac.ru/>

Универсальный учебник: только актуальные материалы - <http://kursach.com/> - <http://kursach.com/>

Центр дистанционного образования - <http://edu.dvgups.ru/> - <http://edu.dvgups.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Управление конфигурацией системы менеджмента качества" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебные и методические пособия

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 27.03.02 "Управление качеством" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Хафизов И.И. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Садыков З.Б. _____

"__" _____ 201__ г.