

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор  
по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

« 12 » 08 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика»

Профиль/программа подготовки – «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий»

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения – заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
1	2/72	2	4		66	Зачет
Итого	2/72	2	4		66	Зачет

Владимир 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель освоения дисциплины** - формирование практических умений и навыков управления качеством различных объектов.

### Задачи:

- формирование у студентов понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике;
- овладение навыками использования инструментария управления качеством;
- развитие у студентов целостной системы знаний о сущности процессного подхода к управлению качеством;
- формирование умений, навыков использования и применения современных отечественных и международных стандартов организации систем качества.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» относится к вариативной части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: «Теория систем и системный анализ», «Современные проблемы экономической науки».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК-5 - способность планировать процессы управления жизненным циклом ИТинфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение	Частичный	Знать: основные закономерности управления качеством ИТ-инфраструктуры Уметь: планировать процессы управления жизненным циклом ИТинфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение Владеть: современными методами управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия с точки зрения методики управления качеством
ПК-16 способность управлять инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ	Частичный	Знать: основные понятия, термины, стандарты управления информационными системами Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с осуществлением инновационной и предпринимательской деятельности в сфере ИКТ Владеть: навыками реализации основных управленческих функций при организации инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Понятие качества	1	1-2		2		10	1 / 50	
2	История систем качества	1	4-6		2		10	1 / 50	Рейтинг-контроль №1
3	Стандарты качества	1	7-9		2		10	1 / 50	
4	Функции управления качеством	1	10-12		4		10	2 / 50	Рейтинг-контроль №2
5	Система качества как элемент построения архитектуры предприятия	1	13-18		4		18	2 / 50	Рейтинг-контроль №3
Всего за 1 семестр:					14		58	7 (50%)	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине					14		58	7 (50%)	Зачет

#### Содержание практических занятий по дисциплине

##### Тема 1. Понятие качества

##### Контрольные вопросы

1. Ключевые факторы качества.
2. Планирование качества.
3. Требования к качеству.
4. Обеспечение качества.
5. Понятие процесса.
6. Система комплексного управления качеством.
7. Затраты на качество.
8. Качество программного продукта.
9. Качество процесса разработки. Многомерность качества.

## **Тема 2. История систем качества**

### **Контрольные вопросы**

1. Структура, состав и содержание основополагающих международных стандартов ИСО серии 9000 в редакции 1987 года.
2. Развитие стандартов по СМК.
3. Система качества Ф.У.Тейлора.
4. Статистическая система контроля качества (System Quality Control - SQC) Р.Л. Джонса.
5. Контрольные карты Уолтера А. Шухарта.
6. Таблицы выборочного контроля качества Г. Доджа и Г. Роминга.
7. Цикл Эдварда Деминга – PDCA: PLAN – планирование, DO – выполнение, CHECK – проверка, ACT – действие.
8. Система качества Д. Джурана.
9. Система качества TQC - Total Quality Control Арманда В. Фейгенбаума.
10. Система комплексного управления качеством TQM - Total Quality Management.

## **Тема 3. Стандарты качества**

### **Контрольные вопросы**

1. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
2. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
3. Система международных стандартов качества ISO-9000.
4. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».
5. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства».
6. Документирование СМК. Виды классификаций документов по управлению качеством.
7. Основные положения мониторинга и измерения качества и процессов СМК. Удовлетворенность потребителей.
8. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия.

## **Тема 4. Функции управления качеством**

### **Контрольные вопросы**

1. Функция прогнозирования потребностей, технического уровня и качества продукции.
2. Функция метрологического обеспечения качества продукции.
3. Функция планирования повышения качества продукции.
4. Функция материально-технического обеспечения качества продукции.

5. Функция обеспечения стабильности запланированного уровня качества.
6. Функция технологического обеспечения качества продукции.
7. Функция стимулирования повышения качества продукции.
8. Функция технико-экономического анализа улучшения продукции.
9. Функция правового обеспечения системы управления качеством продукции.
10. Функция контроля качества при испытаниях продукции.

## **Тема 5. Система качества как элемент построения архитектуры предприятия**

### **Контрольные вопросы**

1. Каноническая модель архитектуры предприятия по ГОСТ Р 34.1501.1-92 (ISO/TR 10314-1-90).
2. Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA- 95.00.01 (ISO 62264).
3. Модель архитектуры предприятия PERA.
4. Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA- 95.00.01 (ISO 62264).
5. Международный стандарт архитектуры The Open Group Architecture Framework (TOGAF).
6. Концепция Generalised Enterprise Reference Architecture and Methodology (GERAM).
7. IEEE 1471.
8. Стандарт ГОСТ Р ИСО 15704- 2008.
9. ГОСТ Р ИСО 19439-2008. Стандарт ArchiMate.
10. Мосты Файоля в MIS.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Управление качеством» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (тема №1, 2);
- Тренинг (тема № 5);
- Разбор конкретных ситуаций (тема № 3, 4).

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

### **Рейтинг-контроль № 1**

#### **Задание 1. Выбрать правильный ответ.**

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня к высшему - это:

1. Прогресс.
2. Принцип дефицита.
3. Принцип прогрессии.
4. Принцип иерархии.

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:

1. Безопасность.
2. Заработная плата.
3. Мотивация.
4. Факторы гигиены .

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

1. Управление качеством.
2. Система менеджмента качества.
3. Цель управления качеством.
4. Жизненный цикл продукта.

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:

1. Процесс.
2. Агрегат.
3. Производство.
4. Планирование.

5. Объектом качества может быть:

1. Деятельность или процесс.

2. Продукция.
3. Организация, система или отдельное лицо.
4. Любое из вышеперечисленных понятий.
6. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и будет составлять:
  1. Ценность продукта.
  2. Стоимость продукта.
  3. Цену продукта.
  4. Потребительские свойства продукта.
7. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
  1. Неисправность.
  2. Брак.
  3. Дефект.
  4. Поломка.
8. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
  1. Нет, не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции.
  2. Да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг.
  3. Нет, это не цифровой показатель.

## **2. Защита презентации по теме доклада**

1. Стадии развития философии качества.
2. Динамика понятий качества.
3. Система управления качеством «Шесть сигм».
4. Сферы приложения методов управления качеством.
5. Циклы Деминга, SDCA и PDCA.

### **Рейтинг-контроль № 2**

#### **Задание 1. Выбрать правильный ответ.**

1. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией, и выполняются процессы управления, называется:
  1. Управлением инновационной деятельностью.
  2. Технологией управления.
  3. Системой управления.
  4. Философией управления.
2. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

1. Разработка концепции проекта - реализации проекта.
2. Выявление инновационной проблемы - поиск решения.
3. Целеполагание - осуществление проекта.
4. Планирование проектных мероприятий.
5. Контроль этапов выполнения проекта.
3. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:
  1. Конструкция.
  2. Система.
  3. Производственный процесс.
  4. Ни одно из выше перечисленного.
4. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из ниже представленных не является основной:
  1. «Потери для общества».
  2. «Планируй, проверяй, действуй».
  3. «Стоимость процесса».
  4. «Предотвращение, оценка, отказ».
5. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:
  1. Качество.
  2. Стандарт.
  3. Потребительские свойства.
  4. Товар.
6. ГОСТ ИСО 9000-2008 - это:
  1. Система менеджмента качества.
  2. Рекомендации по улучшению деятельности.
  3. Основные положения и словарь.
  4. Руководство по управлению экономикой качества.
7. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:
  1. Валидация.
  2. Испытание.
  3. Анализ.
  4. Верификация.
8. Системы менеджмента качества (СМК) - это:



1. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.
2. Комплекс четко взаимосвязанных административных процедур, разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий эффективное её функционирование.
3. Управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.
4. Все перечисленное.

### **Задание 2. Защита презентации по теме доклада**

1. Управление качеством ресурсов информационных технологий.
2. ISO 9000. Как работает система управления качеством.
3. Ступенчатые модели качества CMM/CMMI.
4. Философия TQM.
5. Стандарты в проектах современных информационных систем.

### **Рейтинг-контроль № 3**

#### **1. Выбрать правильный ответ.**

1. При помощи диаграмм Парето выявляется:
  1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
  2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
  3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
  4. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.
2. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:
  1. Сплошной контроль.
  2. Статистические методы.
  3. Сплошные методы контроля.
  4. Работа по рекламациям потребителей.
3. Стандарты для управления качеством продукции бывают:
  1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
  2. Государственные, международные, отраслевые.
  3. Государственные и международные.
  4. Государственные и отраслевые.
4. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:

1. Безотказность.
2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
3. Вероятность удовлетворения определенной функции.
4. Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.
5. Сертификат – это:
  1. Установление соответствия.
  2. Государственный стандарт качества продукта.
  3. Государственный стандарт качества процесса.
  4. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.
6. Сертификация производится в сферах:
  1. Законодательной и добровольной.
  2. В системе сертификации третьей стороны.
  3. Добровольной и самостоятельной.
  4. Обязательной, международной.
7. Основной группой затрат на получение качественной продукции являются:
  1. Затраты на реализацию продукции.
  2. Общехозяйственные и производственные затраты.
  3. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.
8. Индексный метод рекомендуется использовать при:
  1. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
  2. Микроэлементном нормировании затрат.
  3. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
  4. Определении затрат на сервисное обслуживание.
9. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:
  1. Расхода нового сырья при производстве продукции.
  2. Качества продукции, не поддающейся количественному измерению.
  3. Качества и конкурентоспособности изделия.
  4. Импортной и отечественной продукции.
10. Метод удельной цены рекомендуется применять при:
  1. Определении среднего балла изделия, характеризующего его качество.
  2. Подготовке продукции к системе сертификации.
  3. Разработке технологической карты производства продукции.
  4. Определении цены на основе расчета стоимости единицы основного параметра качества.
11. Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:

1. Формальных методов.
2. Неформальных и графических методов.
3. Методов количественного анализа.
4. Сочетания количественного и качественного методов анализа.
12. Обязательными частями государственных стандартов являются:
  1. Безопасность.
  2. Экологичность.
  3. Конструкция.
  4. Взаимозаменяемость.
  5. Совместимость.

### **Задание 2. Дискуссия по проблемным вопросам**

1. Управление качеством сервисных процессов.
2. Оценка и аттестация зрелости процессов создания и сопровождения программных средств и информационных систем.
3. Управление рисками инновационного отставания в информационных технологиях
4. Опыт управления качеством TOYOTA.

### **Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса подготовки магистра. Она направлена на усвоение системы научных и профессиональных знаний, формирование умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой деятельности. СРС помогает формировать культуру мышления студентов, расширять познавательную деятельность.

Виды самостоятельной работы по курсу:

- а) по целям: практическим занятиям, НИР.
- б) по характеру работы: изучение литературы; выполнение заданий и тестов; выполнение практических работ; подготовка презентации.

### **Примерная тематика самостоятельной работы**

#### **1. Перечень вопросов для самостоятельного изучения**

1. Почему нельзя рассматривать качество отдельно с позиций производителя и потребителя?
2. Что понимается под «петлей качества»?
3. Как рассчитываются количественные оценки качественных характеристик товара: показателей надежности, технологичности, унификации, патентной защиты и чистоты?
4. Сформулируйте определение конкуренции.

5. Что такое конкурентоспособность?
6. Какие существуют виды показателей и параметров конкурентоспособности продукции?
7. Что такое оптимальный уровень качества?
8. Что вы понимаете под планированием качества?
9. Как рассчитать коэффициент сортности?
10. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
11. Какие существуют виды стандартов?
12. Охарактеризуйте основные методы стандартизации.
13. Как вы понимаете технические, экономические и правовые функции стандартизации?
14. В чем отличие версии стандартов серии ИСО 9000-2000 от предыдущей версии?
15. Что подразумевает планирование проектирования и разработки?
16. Что предполагает анализ проекта и разработки?
17. Что означает верификация проекта и разработки?

## **2. Проблемная задача**

Проанализировать деятельность организации «N» и составить аналитическую справку по следующим вопросам. Общий объем работы не должен превышать 4-5 страниц.

1. Какую продукцию/услугу производит/оказывает организация?
2. Назовите основные параметры качества продукции/услуги.
3. Кто является внутренними и внешними потребителями?
4. Кто является заинтересованными лицами/сторонами?
5. Какие виды процессов протекают в вашей организации? Перечислите основные бизнес-процессы (1-2 процесса).
6. Распишите по процессам 2 и 3 уровня один из основных процессов жизненного цикла продукции. Опишите, какие более мелкие процессы входят в его состав.
7. Дайте развернутую характеристику 1 процессу второго уровня:
  - какие целевые установки имеет этот процесс?
  - определите границы этого процесса (область действия).
  - что (кто) инициирует этот процесс?
  - что является «входом» и «выходом» процесса?
  - кто отвечает за весь процесс, кто - за его часть?
  - составьте матрицу ответственности и полномочий за процесс, включая всех сотрудников, задействованных в процессе.

- кто является ответственным за процесс, кто - владельцем процесса, кто - участником, исполнителем, кто получает информацию?

- как протекает процесс?

- опишите цепочку процесса по шагам.

- с помощью, каких показателей управляют процессом и оценивают результат?

Укажите показатели, которые целенаправленно отслеживаются.

- какие контрольные операции встроены в процесс, что - бы он был прогнозируемый?

- кто и какие записи ведет по процессу?

- где Вы видите возможности для улучшения процесса и как их осуществить?

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет).

### **Вопросы к зачету**

1. Современная философия качества.
2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».
3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.
4. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
5. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
6. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
7. Система международных стандартов качества ISO-9000.
8. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».
9. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9001:2008 «СМК: Требования. Область применения».
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
11. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
12. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
13. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
14. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.

15. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства».
16. Цели организации и политика в области качества.
17. Эволюция мышления в области управления качеством.
18. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
19. Методы управления качеством.
20. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
21. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
22. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.
23. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.
24. Основные положения теории Деминга.
25. Понятие системы обеспечения качества.
26. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
27. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.
28. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
29. Инструменты управления качеством.
30. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Порядок построения и анализ.
31. Диаграмма Парето. Порядок построения и анализ данных.
32. Документирование СМК. Виды классификаций документов по управлению качеством.
33. Основные документы СМК. Общая характеристика.
34. Основные положения мониторинга и измерения качества и процессов СМК. Удовлетворенность потребителей.
35. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение.
36. Корректирующие и предупреждающие действия.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год из- да- ния	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной биб- лиотеке ВлГУ
1	2	3	4
<b>Основная литература*</b>			
<b>Управление качеством:</b> Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова; Под ред. Б. И. Герасимова - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 216 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-91134-810- 6	2015		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=425931">http://znanium.com/bookread2.php?book=425931</a>
<b>Управление качеством:</b> Учебник / Михеева Е.Н., Сероштан М.В., - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 532 с.: 60x84 1/16 ISBN 978-5-394-01078-1 -	2017		<a href="http://znanium.com/catalog/product/336613">http://znanium.com/catalog/product/336613</a>
<b>Управление качеством: резервы и механизмы:</b> Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование.). (обложка) ISBN 978-5-91134-751-2	2015		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=406876">http://znanium.com/bookread2.php?book=406876</a>
<b>Дополнительная литература</b>			
<b>Деева В.А. Управление качеством</b> [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные. - М.: Юриспруденция, 102 с.	2015		<a href="http://www.iprbookshop.ru/8057">http://www.iprbookshop.ru/8057</a>
<b>Управление качеством: резервы и механизмы:</b> Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование.). (обложка) ISBN 978-5-91134-751-2	2015		<a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=401937">http://znanium.com/bookread2.php?book=401937</a>
<b>Управление качеством информационных систем:</b> Учебное пособие / Исаев Г.Н. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 248 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011794-2	2016		<a href="http://znanium.com/catalog/product/543677">http://znanium.com/catalog/product/543677</a>

## 7.2. Периодические издания

1. <https://grebennikon.ru/journal-35.html#volume2019-4> – Журнал «Менеджмент качества»
2. <https://stk.profkiosk.ru/> - Журнал «Стандарты и качество»
2. <http://www.osp.ru/cw> – Журнал «ComputerWorld Россия».
3. <http://www.osp.ru/cio/#/home> – Журнал «Директор информационной службы».
4. <http://www.pcweek.ru> – Журнал «PC Week / RE (Компьютерная неделя)».
6. <http://www.crn.ru> – Журнал «CRN / RE (ИТ-бизнес)».
7. <http://www.cnews.ru> – Издание о высоких технологиях.

## 7.3. Интернет-ресурсы

1. Информационно-правовой портал «Гарант» [www.garant.ru](http://www.garant.ru)
2. Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс» [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)
3. Информационно-правовой портал «Кодекс» [www.kodeks.ru](http://www.kodeks.ru)
4. Сайт Журнала российского права [www.norma-verlag.com](http://www.norma-verlag.com)
5. Юридический портал «Правопорядок» [www.oprave.ru](http://www.oprave.ru)
6. Центр проблем информационного права - <http://www.medialaw.ru/>
7. Институт развития информационного общества в России - <http://www.iis.ru/index.html>
8. Сайт Комитета Государственной Думы по информационной политике, информационным технологиям и связи <http://www.komitet5.km.duma.gov.ru>
9. Сайт о применении информационных технологий в различных областях <http://biznit.ru>
10. <http://www.intuit.ru/department/itmngt/mandevisys/1/>
11. <http://www.studentlibrary.ru/>
12. <http://znanium.com/>
13. <http://www.iprbookshop.ru/>
14. <http://e.lib.vlsu.ru/>

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Практические занятия проводятся в аудиториях, оснащенных мульти-медиа оборудованием, компьютерных классах с доступом в интернет.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

- Операционная система семейства Microsoft Windows.
- Пакет офисных программ Microsoft Office.Консультант+.



Рабочую программу составил \_\_\_\_\_ к.э.н., доцент Н.В. Муравьева

Рецензент:

директор ООО «Антерон» \_\_\_\_\_ Демина Е.Г.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БИЭ

протокол № 1 от «30» августа 2019 года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 38.04.05 Бизнес-информатика

протокол № 1 от «30» августа 2019 года.

Председатель комиссии \_\_\_\_\_ д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

### УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

образовательной программы направления подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика»,

программа подготовки «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере

информационных технологий»

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой БИЭ \_\_\_\_\_ д.э.н., профессор Тесленко И.Б.