

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Строительные материалы и технологии»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1.В.13 «ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»

для направления подготовки

27.03.01 «Стандартизация и метрология»

по профилю

«Метрология, стандартизация, подтверждение соответствия и управление качеством»

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург
2025

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «*Строительные материалы и технологии*»

Протокол № 6 от «30» января 2025 г.

И.о. заведующего кафедрой
«*Строительные материалы и технологии*»
«30» января 2025 г.

А.М. Сычева

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО
«__» _____ 2025 г.

А.М. Сычева

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Основы менеджмента качества» (Б1.В.13) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 07 августа 2020 г., приказ Минобрнауки России № 901, с учетом профессионального стандарта (40.010) «Специалист по техническому контролю качества продукции», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июля 2021 г. № 480н.

Цель изучения дисциплины состоит в получении обучающимися основных научно-практических знаний в области основ современного подхода к управлению качеством на предприятии, а также новейшей философии качества, методах и инструментах, осуществляющих политику качества, как на уровне предприятий, так и в любой сфере управления процессами.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции;
- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями стандартов серии ISO 9000;
- дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций и/или части компетенций. Сформированность компетенций и/или части компетенций оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
<i>ПК-7. Анализ качества материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий</i>	
<i>ПК-7.1.15. Знает документы по стандартизации и методические документы, регламентирующие вопросы делопроизводства</i>	Обучающийся знает: – документы по стандартизации и методические документы, регламентирующие вопросы делопроизводства;
<i>ПК-7.1.16. Знает порядок работы с электронным архивом технической документации</i>	Обучающийся знает: – порядок работы с электронным архивом технической документации;
<i>ПК-7.2.11. Умеет оформлять производственную и техническую документацию</i>	Обучающийся умеет: – оформлять производственную и техническую документацию;
<i>ПК-7.2.13. Умеет оформлять документы для предъявления претензий</i>	Обучающийся умеет: – оформлять документы для предъявления претензий;

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-7.2.15. Умеет искать в электронном архиве справочную информацию о сырье, материалах, полуфабрикатах и комплектующих изделиях	Обучающийся умеет: – искать в электронном архиве справочную информацию о сырье, материалах, полуфабрикатах и комплектующих изделиях;
ПК-7.2.16. Умеет просматривать конструкторские, технологические, эксплуатационные документы и их реквизиты в электронном архиве	Обучающийся умеет: – просматривать конструкторские, технологические, эксплуатационные документы и их реквизиты в электронном архиве;
ПК-7.2.17. Умеет сохранять документы, загружать и регистрировать в электронном архиве новые документы	Обучающийся умеет: – сохранять документы, загружать и регистрировать в электронном архиве новые документы;
ПК-7.3.3. Имеет навыки анализа данных о фактическом уровне качества поступающих материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий	Обучающийся владеет: – навыками анализа данных о фактическом уровне качества поступающих материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий;
ПК-7.3.5. Имеет навыки контроля технологических процессов изготовления материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий в организациях-поставщиках при аудите поставщиков	Обучающийся владеет: – навыками контроля технологических процессов изготовления материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий в организациях-поставщиках при аудите поставщиков;
ПК-7.3.6. Имеет навыки разработки предложений по повышению качества получаемых материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий для организаций-поставщиков	Обучающийся владеет: – навыками разработки предложений по повышению качества получаемых материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий для организаций-поставщиков;
ПК-7.3.7. Имеет навыки оформления документов для предъявления претензий поставщикам материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий	Обучающийся владеет: – навыками оформления документов для предъявления претензий поставщикам материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий;
ПК-7.3.8. Имеет навыки разработки предложений по замене организаций-поставщиков материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий	Обучающийся владеет: – навыками разработки предложений по замене организаций-поставщиков материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий;
ПК-8. Инспекционный контроль производственных процессов	
ПК-7.1.15. Знает документы по стандартизации и методические	Обучающийся знает:

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
документы, регламентирующие вопросы делопроизводства	– документы по стандартизации и методические документы, регламентирующие вопросы делопроизводства;
ПК-7.1.16. Знает порядок работы с электронным архивом технической документации	Обучающийся знает: – порядок работы с электронным архивом технической документации;
ПК-8.2.1. Умеет искать в электронном архиве и просматривать нормативно-техническую документацию на изготавливаемую продукцию	Обучающийся умеет: – искать в электронном архиве и просматривать нормативно-техническую документацию на изготавливаемую продукцию;
ПК-7.2.16. Умеет просматривать конструкторские, технологические, эксплуатационные документы и их реквизиты в электронном архиве	Обучающийся умеет: – просматривать конструкторские, технологические, эксплуатационные документы и их реквизиты в электронном архиве;
ПК-7.2.17. Умеет сохранять документы, загружать и регистрировать в электронном архиве новые документы	Обучающийся умеет: – сохранять документы, загружать и регистрировать в электронном архиве новые документы;
ПК-8.3.7. Имеет навыки инспекционного выборочного контроля наличия на рабочих местах необходимой технической документации	Обучающийся владеет: – навыками инспекционного выборочного контроля наличия на рабочих местах необходимой технической документации;
ПК-8.3.8. Имеет навыки инспекционного выборочного контроля соблюдения требований технологических документов и стандартов на рабочих местах	Обучающийся владеет: – навыками инспекционного выборочного контроля соблюдения требований технологических документов и стандартов на рабочих местах;
ПК-9. Внедрение новых методик технического контроля качества продукции	
ПК-7.2.17. Умеет сохранять документы, загружать и регистрировать в электронном архиве новые документы	Обучающийся умеет: – сохранять документы, загружать и регистрировать в электронном архиве новые документы;
ПК-10. Проведение испытаний новых и модернизированных образцов продукции	
ПК-10.1.5. Знает организацию учета, порядок и сроки составления отчетности о качестве изготавливаемой продукции	Обучающийся знает: – организацию учета, порядок и сроки составления отчетности о качестве изготавливаемой продукции;
ПК-7.1.16. Знает порядок работы с электронным архивом технической документации	Обучающийся знает: – порядок работы с электронным архивом технической документации;
ПК-10.2.1. Умеет искать в электронном архиве и просматривать нормативно-техническую документацию на новые и модернизированные	Обучающийся умеет: – искать в электронном архиве и просматривать нормативно-техническую документацию на новые и модернизированные образцы продукции;

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
<i>образцы продукции</i>	
<i>ПК-10.3.5. Имеет навыки анализа данных о фактическом уровне качества новых и модернизированных образцов продукции</i>	<i>Обучающийся владеет: – навыками анализа данных о фактическом уровне качества новых и модернизированных образцов продукции.</i>

В рамках изучения дисциплины (модуля) осуществляется практическая подготовка обучающихся к будущей профессиональной деятельности. Результатом обучения по дисциплине является формирования у обучающихся практических навыков:

- анализа данных о фактическом уровне качества поступающих материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий;
- контроля технологических процессов изготовления материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий в организациях-поставщиках при аудите поставщиков;
- разработки предложений по повышению качества получаемых материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий для организаций-поставщиков;
- оформления документов для предъявления претензий поставщикам материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий;
- разработки предложений по замене организаций-поставщиков материалов, сырья, полуфабрикатов и комплектующих изделий;
- инспекционного выборочного контроля наличия на рабочих местах необходимой технической документации;
- инспекционного выборочного контроля соблюдения требований технологических документов и стандартов на рабочих местах;
- анализа данных о фактическом уровне качества новых и модернизированных образцов продукции.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		6
Контактная работа (по видам учебных занятий)	80	80
В том числе:		
– лекции (Л)	32	32
– практические занятия (ПЗ)	48	48
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	64	64
Контроль	36	36
Форма контроля (промежуточной аттестации)	Экзамен, курсовой проект	Экзамен, курсовой проект
Общая трудоемкость: час / з.е.	180 / 5	180 / 5

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	<i>История менеджмента качества. Опыт обеспечения качеством</i>	Лекция 1. Развитие теории и практики менеджмента качества. Российский и международный опыт обеспечения качества продукции (4 часа)	ПК-7.1.15 ПК-7.1.16 ПК-7.2.11 ПК-7.2.13 ПК-7.2.15 ПК-7.2.16 ПК-7.2.17 ПК-7.3.3 ПК-7.3.5 ПК-7.3.6 ПК-7.3.7 ПК-7.3.8 ПК-8.2.1 ПК-8.3.7 ПК-8.3.8 ПК-10.1.5 ПК-10.2.1 ПК-10.3.5
		Практическое занятие 1. Развитие теории и практики менеджмента качества (3 часа)	
		Практическое занятие 2. Российский и международный опыт обеспечения качества продукции (3 часа)	
		Самостоятельная работа 1. Проработка материала по литературе, указанной в п. 8.5 рабочей программы дисциплины (4 часа)	
		Самостоятельная работа 2. Подготовка к выполнению практического задания (4 часа)	
2	<i>Семейство стандартов ISO 9000</i>	Лекция 2. Международная организация по стандартизации. Семейство стандартов ISO 9000, предпосылки разработки стандартов, состав стандартов. Терминология СМК (4 часа)	ПК-7.1.15 ПК-7.1.16 ПК-7.2.11 ПК-7.2.13 ПК-7.2.15 ПК-7.2.16 ПК-7.2.17 ПК-7.3.3 ПК-7.3.5 ПК-7.3.6 ПК-7.3.7 ПК-7.3.8 ПК-8.2.1 ПК-8.3.7 ПК-8.3.8 ПК-10.1.5 ПК-10.2.1 ПК-10.3.5
		Практическое занятие 3. Международная организация по стандартизации (2 часа)	
		Практическое занятие 4. Семейство стандартов ISO 9000, предпосылки разработки стандартов, состав стандартов (2 часа)	
		Практическое занятие 5. Терминология СМК (2 часа)	
		Самостоятельная работа 3. Проработка материала по литературе, указанной в п. 8.5 рабочей программы дисциплины (4 часа)	
		Самостоятельная работа 4. Подготовка к выполнению практического задания (4 часа)	
3	<i>Принципы менеджмента качества</i>	Лекция 3. Ориентация на потребителя. Лидерство руководителя. Вовлечение работников. Процессный подход. Системный подход к менеджменту. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с партнерами (4 часа)	ПК-7.1.15 ПК-7.1.16 ПК-7.2.11 ПК-7.2.13 ПК-7.2.15 ПК-7.2.16 ПК-7.2.17 ПК-7.3.3 ПК-7.3.5 ПК-7.3.6 ПК-7.3.7 ПК-7.3.8 ПК-8.2.1 ПК-8.3.7 ПК-8.3.8 ПК-10.1.5
		Практическое занятие 6. Ориентация на потребителя. Лидерство руководителя. Вовлечение работников. Процессный подход (3 часа)	
		Практическое занятие 7. Системный подход к менеджменту. Постоянное улучшение. Принятие решений, основанное на фактах. Взаимовыгодные отношения с партнерами (3 часа)	

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		Самостоятельная работа 5. Проработка материала по литературе, указанной в п. 8.5 рабочей программы дисциплины (4 часа)	<i>ПК-10.2.1</i> <i>ПК-10.3.5</i>
		Самостоятельная работа 6. Подготовка к выполнению практического задания (4 часа)	
4	<i>Менеджмент процессов</i>	Лекция 4. Функциональный и процессный подходы к управлению. Уровни процессов. Классификация процессов (4 часа)	<i>ПК-7.1.15</i> <i>ПК-7.1.16</i> <i>ПК-7.2.11</i> <i>ПК-7.2.13</i> <i>ПК-7.2.15</i> <i>ПК-7.2.16</i> <i>ПК-7.2.17</i> <i>ПК-7.3.3</i> <i>ПК-7.3.5</i> <i>ПК-7.3.6</i> <i>ПК-7.3.7</i> <i>ПК-7.3.8</i> <i>ПК-8.2.1</i> <i>ПК-8.3.7</i> <i>ПК-8.3.8</i> <i>ПК-10.1.5</i> <i>ПК-10.2.1</i> <i>ПК-10.3.5</i>
		Практическое занятие 8. Функциональный и процессный подходы к управлению. Уровни процессов. Классификация процессов (6 часов)	
		Самостоятельная работа 7. Проработка материала по литературе, указанной в п. 8.5 рабочей программы дисциплины (4 часа)	
		Самостоятельная работа 8. Подготовка к выполнению практического задания (4 часа)	
5	<i>ISO 9001</i>	Лекция 5. Область применения. Общие требования (4 часа)	<i>ПК-7.1.15</i> <i>ПК-7.1.16</i> <i>ПК-7.2.11</i> <i>ПК-7.2.13</i> <i>ПК-7.2.15</i> <i>ПК-7.2.16</i> <i>ПК-7.2.17</i> <i>ПК-7.3.3</i> <i>ПК-7.3.5</i> <i>ПК-7.3.6</i> <i>ПК-7.3.7</i> <i>ПК-7.3.8</i> <i>ПК-8.2.1</i> <i>ПК-8.3.7</i> <i>ПК-8.3.8</i> <i>ПК-10.1.5</i> <i>ПК-10.2.1</i> <i>ПК-10.3.5</i>
		Лекция 6. Требования к документации. Ответственность руководства (4 часа)	
		Лекция 7. Менеджмент ресурсов (4 часа)	
		Лекция 8. Процессы жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение (4 часа)	
		Практическое занятие 9. Область применения. Общие требования (4 часа)	
		Практическое занятие 10. Требования к документации. Ответственность руководства (6 часов)	
		Практическое занятие 11. Менеджмент ресурсов (6 часов)	
		Практическое занятие 12. Процессы жизненного цикла продукции. Измерение, анализ и улучшение (8 часов)	
		Самостоятельная работа 9. Проработка материала по литературе, указанной в п. 8.5 рабочей программы дисциплины (8 часов)	
		Самостоятельная работа 10. Подготовка к выполнению практического задания и курсового проекта (24 часа)	

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	История менеджмента качества. Опыт обеспечения качеством	4	6	-	8	18
2	Семейство стандартов ISO 9000	4	6	-	8	18
3	Принципы менеджмента качества	4	6	-	8	18
4	Менеджмент процессов	4	6	-	8	18
5	ISO 9001	16	24	-	32	72
	Итого	32	48	-	64	144
Контроль						36
Всего (общая трудоемкость, час.)						180

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине являются неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

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

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- MS Office;
- Операционная система Windows;
- Антивирус Касперский;
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.VУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> — Режим доступа: свободный.
- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> — Режим доступа: свободный.
- Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки. – URL: <http://cyberleninka.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

- Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ». Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных и электронных изданий, используемых в образовательном процессе:

- Системы менеджмента качества : учебное пособие / В. И. Привалов, В. Г. Исаев, В. М. Юров, Е. А. Жидкова. — Королёв : МГОТУ, 2017. — 228 с. — ISBN 978-5-91730-714-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140940>. — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Позднякова, Н. А. Системы менеджмента качества : учебно-методическое пособие / Н. А. Позднякова. — Курган : КГСХА им. Т.С.Мальцева, 2016. — 57 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159288>. — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Марков, А. В. Методы и инструменты системы менеджмента качества : учебное пособие / А. В. Марков, Е. А. Скорнякова, Н. Ю. Ефремов. — Санкт-Петербург : БГТУ «Вoenмех» им. Д.Ф. Устинова, 2018. — 108 с. — ISBN 978-5-907054-03-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/122075>. — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Гениатулин, А. М. Системы, методы и инструменты управления качеством : учебное пособие / А. М. Гениатулин. — Курган : КГУ, 2015. — 108 с. — ISBN 978-5-4217-0300-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/177866>. — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Тихонов, Б. Б. Системы качества : учебное пособие : в 2 частях / Б. Б. Тихонов. — Тверь : ТвГТУ, [б. г.]. — Часть 2 — 2017. — 152 с. — ISBN 978-5-7995-0801-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171302>. — Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Система менеджмента качества строительной организации в соответствии с требованиями ИСО 9000 : учебное пособие / составители А. Н. Сульдин, Ю. В. Падура. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 118 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/179386>. — Режим доступа: для авториз. пользователей;

- Ильин, В. В. Система управления качеством. Российский опыт [Электронный ресурс] / В. В. Ильин. - Москва : Агентство электронных изданий Интермедиатор, 2015. - 222 с. - Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=5-9684-0274-1>;
 - Требования международного стандарта ISO 9001 к системам менеджмента качества [Текст] : учебное пособие / Ю. И. Макаров [и др.] ; ФБГОУ ВПО ПГУПС. - Санкт-Петербург : ПГУПС, 2013. - 48 с.;
 - ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
 - ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
 - ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;
 - ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения»;
 - ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;
 - ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества»;
 - ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».
- 8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:
- Личный кабинет ЭИОС [Электронный ресурс]. – URL: my.pgups.ru — Режим доступа: для авториз. пользователей;
 - Электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> — Режим доступа: для авториз. пользователей;
 - Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ) [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost> — Режим доступа: свободный;
 - Федеральная служба по аккредитации (РОСАККРЕДИТАЦИЯ) [Электронный ресурс]. – URL: <https://fsa.gov.ru/> — Режим доступа: свободный;
 - Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – URL: <http://docs.cntd.ru/> — Режим доступа: свободный.

Разработчик рабочей программы, *старший преподаватель*
«30» января 2025 г.

Э.Ю. Чистяков