

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева»**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель программы магистратуры  
\_\_\_\_\_ А.Н. Леухин

«03» апреля 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой менеджмента  
\_\_\_\_\_ Е.В. Крюкова

«03» апреля 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Составитель(-и)

**Акмаева Р.И., профессор кафедры менеджмента;**

Согласовано с работодателями:

**Азизов Р.А., Руководитель Агентства по занято-  
сти населения Астраханской области;**

**Варжина А.А., Генеральный директор ООО  
«Елисей».**

**Направление подготовки**

**38.04.03 – Управление персоналом.**

**Профиль**

**Управление персоналом в условиях цифровой  
трансформации**

**Форма обучения**

**Очная**

**Год приема**

**2025**

**Срок освоения**

**1 год (1 с.)**

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Целями дисциплины** «Развитие систем менеджмента качества» является формирование у магистрантов способности качественно и обоснованно разрабатывать перечень ключевых показателей эффективности (КПЭ) для достижения стратегических целей организации и выполнения принятой стратегии.

### **1.2. Задачи освоения дисциплины «Развитие систем менеджмента качества»**

- ознакомить студентов с основными достижениями теории и практики управления качеством, показать необходимость использования этих достижений во всех сферах деятельности, ознакомить с нормативно-правовой базой управления качеством;
- ознакомить с факторами, влияющими на качество продукции, с методами оценки показателей качества, с экономическим содержанием понятия качества;
- научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000, дать рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества;
- ознакомить с приемами и методами стандартизации, с порядком осуществления сертификации продукции и услуг;
- дать целостное представление о назначении систем менеджмента качества; изучить основные этапы развития систем менеджмента качества; освоить основные методы менеджмента качества с учетом специфики решения задач управления персоналом; изучить возможности использования информационных технологий и математических методов при решении задач управления качеством, связанных с кадровым менеджментом.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

**2.1. Учебная дисциплина** «Развитие систем менеджмента качества» относится к дисциплинам по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Шифр Б1.Б.04. Дисциплина изучается в 1-м семестре, предусматривает зачет.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:**

- Современные концепции экономики;
- Современные проблемы управления персоналом;
- Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности.

Знания: процессы групповой динамики;

Умения: способность работать в коллективе;

Навыки: владеть навыками использования основных теорий мотивации и эффективности деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен.

- Знать:
  - цели и основные принципы использования систем менеджмента качества;
  - основные элементы (инструменты) систем управления качеством;
  - методы планирования работ, связанных с решением задач управления качеством применительно к сфере управления персоналом;
  - основные системы стандартизации и сертификации;
  - важнейшие экономические аспекты менеджмента качества;

- нормативные и иные ограничения, связанные с принятием решений при управлении качеством деятельности персонала;
- основные математические методы и программные средства, которые могут быть полезны при решении задач управления качеством (применительно к кадровому менеджменту).
- Уметь:
  - проводить комплексный анализ деятельности организации в отношении кадрового обеспечения, условий и эффективности труда персонала;
  - использовать существующие методы управления качеством применительно к решению задач по управлению персоналом;
  - планировать действия, связанные с решением задач по управлению качеством деятельности персонала, отбора персонала для трудоустройства в организацию;
  - рассчитывать экономическую эффективность мероприятий по управлению качеством в сфере кадрового менеджмента организации;
  - использовать математические методы и программные средства в объеме, необходимом для решения задач управления качеством;
  - проектировать и внедрять современные системы управления качеством;
  - использовать методологию «управления проектами» при разработке, внедрении и улучшении результативности систем менеджмента качества.
- Владеть:
  - методами анализа эффективности деятельности персонала организации;
  - практическими навыками работы с программными средствами, позволяющими решать задачи управления качеством;
  - методами и практическими навыками подготовки отчетов (справок, рекомендаций иных документов), связанных с решением задач управления качеством – применительно к области кадрового менеджмента.

### **2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

- Разработка стратегии управления персоналом;
- Организационно-управленческие инновации;
- Инновационные технологии разработки, обоснования и принятия кадровых решений.

Знания: теории и практики стратегического управления и мотивации персонала организации на достижение поставленных стратегических целей и ключевых показателей эффективности;

Умения: качественно и обоснованно разрабатывать перечень ключевых показателей эффективности (KPI) для достижения стратегических целей организации и выполнения принятой стратегии организации.

Навыки: методологических и методических основ понимания реализации стратегических планов и построения системы управления, адекватной принятой стратегии развития с помощью ключевых показателей эффективности деятельности персонала организации.

### **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

- а) Универсальные: нет;
- б) Общепрофессиональные: ОПК-4;
- в) Профессиональные: ПК-6.

ОПК-4 Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков,

выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций.

ПК-6. Способен осуществлять администрирование процессов и документооборота по стратегическому управлению персоналом организации.

**Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции		Планируемые результаты освоения дисциплины		
Код в ОП	Название	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-4	ОПК-4. Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	Методы руководства проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления	Выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	Навыками руководства проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления
ПК-6	ПК-6. Способен осуществлять администрирование процессов и документооборота по стратегическому управлению персоналом организации	Основы администрирования процессов и документооборота по стратегическому управлению персоналом организации	Осуществлять администрирование процессов и документооборота по стратегическому управлению персоналом организации	Навыками осуществления администрирования процессов и документооборота по стратегическому управлению персоналом организации

#### 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет – 2 зачетные единицы, 72 академических часа. На контактную работу обучающихся с преподавателем (практические занятия – 13 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 59 часов).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

**Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения**

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения	для очно-заочной формы обучения	для заочной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2		2
Объем дисциплины в академических часах	72		72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	13		10
- занятия лекционного типа, в том числе:			4
- практическая подготовка (если предусмотрена)			
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	13		6
- практическая подготовка (если предусмотрена)			
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	59		62
Форма промежуточной аттестации обучающегося (экзамен), семестр	<b>Зачет в 1 семестре</b>		зачет – 1 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

**Таблица 2.2.  
Структура и содержание дисциплины (модуля)**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП	КР / КП			
<b>Семестр 1.</b>										
Тема 1. Определение понятия «качество»			1					11	12	Устный опрос
Тема 2. Научные основы менеджмента качества			1					12	13	Устный опрос
Тема 3. Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000			4					12	16	Устный опрос. Презентация.
Тема 4. Квалиметрия			3					12	15	
Тема 5. Экономика качества			4					12	16	

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП	КР / КП			
<b>Консультации</b>										
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>										<b>Зачет в 1 семестре</b>
<b>ИТОГО за семестр:</b>			<i>13</i>					<i>59</i>	<i>72</i>	<b>Зачет в 1 семестре</b>
<b>Итого за весь период</b>			<i>13</i>					<i>59</i>	<i>72</i>	<b>Зачет в 1 семестре</b>

Условные обозначения:

Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные работы;  
СР – самостоятельная работа по отдельным темам.

**Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

Темы, разделы дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		
		ОПК-4	ПК-6	Общие компетенции
Тема 1. Определение понятия «качество»	12	+	+	2
Тема 2. Научные основы менеджмента качества	13	+	+	2
Тема 3. Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000	16	+	+	2
Тема 4. Квалиметрия	15	+	+	2
Тема 5. Экономика качества	16			
<b>Итого</b>	<b>72</b>			

Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные работы;  
КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа по отдельным темам

### Краткое содержание

#### Тема 1. Определение понятия «качество»

Понятие качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Становление и развитие менеджмента качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.

## **Тема 2. Научные основы менеджмента качества**

Основоположники менеджмента качества: 14 принципов Деминга, Джуран, Исикава, Фейгенбаум, Кросби - новые подходы к качеству. Концепция "достаточного качества" в индустриальном обществе. Концепция "довольного потребителя" в постиндустриальном обществе. Система "0 дефектов". Петля качества - концептуальная модель.

## **Тема 3. Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000.**

Концепция качества. Объективность качества - обобщающий показатель научно-технического прогресса, культуры и дисциплины труда. Диалектическая основа качества. Понятия и определения в области качества в международном стандарте ИСО 9000.

## **Тема 4. Квалиметрия**

Внешние и внутренние клиенты фирмы. Потребности клиентов. Пирамида потребностей. Квалиметрия - наука о качестве. Классификация показателей качества - надежность, безопасность, экологичность продукции. Дизайн. Эргономика. Понятие о промышленной собственности. Оценка качества в сфере услуг населению. Планирование качества продукции на стадии маркетингового исследования.

## **Тема 5. Экономика качества.**

Качество за приемлемую цену - основа всеобщего менеджмента качества (TQM). Функционально-стоимостной анализ и его значение для оптимизации уровня качества. Структура затрат на качество в соответствии с международным стандартом ИСО серии 9004. Влияние качества на прибыль и издержки предприятия. Расходы на предупреждение дефектов, запреты на контроль и испытание продукции, убытки от брака и рекламаций. Затраты потребителей. **Премии по качеству.** Основные характеристики премий по качеству. Премия Деминга. Национальная премия по качеству Малкольма Болдриджа. Европейская и Японская премии по качеству. Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Объединенная модель премий по качеству.

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения**

Методическая поддержка дисциплины обеспечивается использованием дистанционных технологий. Студентам предлагается информационный ресурс, расположенный по адресу: <http://moodle.asu.edu.ru>, на сервере дистанционного обучения АГУ. Доступ студентов к учебным ресурсам осуществляется по учетной записи и паролю после регистрации на курс на период обучения по данной дисциплине.

### **5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)**

Самостоятельная работа является одним из основных видов учебной работы и предполагает изучение вопросов, не вошедших в основной план практических занятий. Задания из раздела «Самостоятельная работа» выполняются по рекомендации преподавателя. Контроль за выполнением заданий осуществляется на практических занятиях фронтально. Для выполнения заданий используются рекомендованные учебные издания, и Интернет-ресурсы из раздела учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

**Таблица 4**  
**Содержание самостоятельной работы обучающихся**

№	Раздел дисциплины	Кол-во часов СРС	Задания для самостоятельной работы студентов	Форма контроля
1	Определение понятия «качество»	11	Поиск на сайтах в Интернете и в иных источников толкований основных терминов по курсу менеджмента.	Устный опрос (обсуждение результатов поиска толкований терминов)
2	Научные основы менеджмента качества	12	Изучение основных принципов управления качеством	Устный опрос, анализ «проблемных ситуаций», связанных с необходимостью использования принципов управления качеством при решении конкретных задач
3	Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000	12	Изучение содержания стандартов	Устный опрос в отношении назначения различных стандартов
4	Квалиметрия	12	Изучение основных показателей качества и методов их оценки	Устный опрос, анализ «проблемных ситуаций» в отношении оценки показателей качества
5	Экономика качества. Премии по качеству	12	Изучение существующих подходов к оценкам эффективности затрат на управление качеством. Нахождение в Интернете информации по существующим методам стимулирования качества	Устный опрос, деловая игра в отношении оптимизации затрат на управление качеством (применительно к сфере кадрового менеджмента)
	<b>ИТОГО</b>	<b>59</b>		

### 5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Эссе – это небольшое сочинение, в котором обучающийся должен как показать свои знания по выбранной теме, так и проявить свое умение мыслить и быть логичным.

Эссе – рассуждение небольшого объема в свободной форме написания. Выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу или теме.

Тема эссе должна содержать в себе вопрос, проблему, мотивировать к размышлению.

Кроме отражения содержания работы название эссе может являться отправной точкой в размышлениях автора.

Прежде чем приступить к написанию эссе, проанализируйте имеющуюся у вас информацию, а затем составьте тезисный план. Структура эссе: вступление, основная часть (развитие темы), заключение.

Вступление – Суть и обоснование выбранной темы (формулирование проблемы)..

Основная часть – Данная часть предполагает развитие вашей аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. Предлагаемая вами аргументация (или анализ) должна быть структурирована. В основной части вы должны логически обосновать, используя данные или строгие рассуждения, вашу аргументацию или анализ. Не ссылайтесь на работы, которые не читали сами. Небрежное оперирование данными, включая чрезмерное обобщение, снижает оценку. Следует избегать повторений. Необходимо писать коротко, четко и ясно.

В основной части эссе необходимо предусмотреть структурное выделение разделов и подразделов работы, учесть: логичность изложения материала, обоснованность выводов автора, оригинальность выводов автора, отсутствие лишнего материала, не имеющего отношение к работе.

Заключение - Наличие необходимых выводов из работы. Обоснование выводов автора. Указание на дальнейшие направления развития темы.

В эссе должно быть продемонстрировано владение предметом исследования, его понятийным аппаратом, терминологией, знание общепринятых научных концепций в заданной предметной области, понимание современных тенденций и проблем в исследовании предмета.

*Доклад* – вид самостоятельной работы, способствует формированию навыков исследовательской деятельности, расширяет познавательные интересы, приучает логически мыслить. При подготовке доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Прежде всего, следует пользоваться литературой, рекомендованной данной рабочей программой, а затем расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация. Работая с источниками, следует систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения. Изложение материала в докладе носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему. Содержание доклада должно быть логичным. Объем доклада определяется обучающимся самостоятельно.

*Тест* – это инструмент оценивания обученности учащихся, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Процедура тестирования предусматривает испытание различными взаимодополняющими видами тестирования и заданиями, как закрытых по форме теста, так и открытыми, которые при компетентностном подходе становятся определяющими при фиксации достигнутых студентом уровней компетенций. При выполнении каждого задания оценивается несколько показателей, запрограммированных в них как индикаторов одной или нескольких компетенций.

Тест охватывает все разделы пройденного материала. В том числе и умения, приобретаемые на практических занятиях дисциплины. Для оценки результатов обучения используются практические контрольные задания, которые представляют из себя краткую формулировку необходимых действий для получения нужного результата.

Существующие разновидности практических контрольных заданий:

- задания на установление правильной последовательности, действий или операций, установление значения различных факторов, влияющих на результаты выполнения задания;
- описание алгоритма действий;
- определение правильного варианта последовательности действий;

- указание на возможное влияние факторов на последствия реализации умения и т.д.
- тесты на принятие решения в нестандартной ситуации, например, многоальтернативный выбор в случае не стандартной ситуации
- задания на оценку последствий принятых действий;
- задания на оценку эффективности выполнения алгоритма.

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества и пр.

В преподавании курса используются занятия семинарского типа, консультации (групповые и индивидуальные); письменные работы, зачет. На семинарах в ходе обсуждений и дискуссий закрепляется материал по более сложным разделам курса. Отрабатываются и проверяются навыки самостоятельной работы с текстами по изучаемым темам. На консультациях студенты учатся правильно ставить и задавать вопросы, выясняют непонятные для себя проблемы.

Письменные работы (тесты) служат для выработки и формирования устойчивых навыков убедительно отстаивать и излагать свою точку зрения. На зачете проводится проверка знаний студентов по единым для всех вопросам и требованиям. При планировании и организации своей деятельности по изучению данного предмета студенты должны исходить из того обстоятельства, что самостоятельная работа по предмету требует большего времени, чем аудиторские занятия.

Практические занятия предполагают проверку теоретических знаний, решение практических задач (тестов), обсуждение вопросов в рамках изучаемых тем. Занятия проводятся с использованием технологий обучения действием («action learning»), групповых дискуссий, ролевых и деловых игр, анализа ситуаций. Домашнее задание представляет собой вопросы для самопроверки, анализ текстов, решение задач, и его выполнение может быть проверено в ходе практического занятия. По результатам итоговое тестирование. Оценивание студентов проходит на основе БАРС (балльно-рейтинговая система оценки).

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы на практическом занятии преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным обучающимися заданиям.

Во время устного ответа студент должен продемонстрировать: полноту и глубину ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.); сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала); логику изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели); своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе); использование дополнительного материала (обязательное условие); рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Одной из форм проведения занятий является групповое обсуждение. Групповое обсуждение – это один из методов дискуссии по какой-либо проблеме, позволяющий определить полный список мнений всех участников, а также возможные способы и средства достижения цели, поиск общего коллективного решения оговариваемого вопроса. Каждый обучающийся имеет возможность высказать свое личное мнение, отыскать различные подходы к решению вопроса и обеспечить разностороннее видение предмета.

Правила ведения и правила поведения (по М.В. Кларину):

- выступления должны проходить организованно, каждый участник может выступать только с разрешения председательствующего (ведущего), недопустима перепалка между участниками;
- каждое высказывание должно быть подкреплено фактами;
- в обсуждении следует предоставить каждому участнику возможность высказаться;
- в ходе обсуждения недопустимо «переходить на личности», навешивать ярлыки, допускать уничижительные высказывания и т.п.

Роль и позиция преподавателя, ведущего дискуссию:

- изучает интересы и возможности аудитории, определяет границы проблемного поля, в границах которого может развертываться обсуждение;
- формулирует название дискуссии, определяет будущий регламент работы и определяет задачи, которые должны быть решены участниками ее;
- регламентирует работу участников, осуществляет управление их когнитивной, коммуникативной и эмоциональной активностью;
- стимулирует развитие элементов коммуникативной компетентности участников дискуссии;
- контролирует степень напряженности отношений оппонентов и соблюдение ими правил ведения дискуссии;
- занимается профилактикой конфликтных ситуаций, возникающих по ходу дискуссии, при необходимости использует директивные приемы воздействия;
- мысленно фиксирует основные положения, высказанные участниками, отмечает поворотные моменты, выводящие обсуждение на новый уровень;
- резюмирует и подводит итоги обсуждения.

### 6.1. Образовательные технологии

Учебные занятия по дисциплине могут проводиться с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) интерактивном взаимодействии обучающихся и преподавателя в режимах on-line и/или off-line (on-line) в формах: видео лекций, лекций-презентаций, собеседования в режиме форума, выполнения виртуальных практических работ.

Название образовательной технологии	Темы, разделы дисциплины	Краткое описание применяемой технологии
Собеседование	Тема 1-5	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме.
Дискуссия	Тема 3	Дискуссия – целенаправленный и упорядоченный обмен идеями, суждениями, мнениями в группе ради формирования мнения каждым участником или поиска истины. в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Преподаватель предлагает дискуссионные

		вопросы. Аудитория делится на две группы. Другая – индивидуального. Ведущий дискуссии обращает внимание на то, что каждый выступающий должен аргументировать свой ответ.
Эссе	Тема 5	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## 6.2. Информационные технологии

При реализации различных видов учебной и внеучебной работы используются возможности Интернета (различные сайты, например, электронные библиотеки, журналы, электронные учебники и т.д.).

При реализации курса используются возможности электронной почты преподавателя, через которую происходит рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.

К информационным технологиям относится использование электронных презентаций при проведении занятий лекционного и семинарского типов, размещение необходимой информации (тестов лекций, заданий, электронных презентаций, мультимедийных материалов) в группе студентов в социальных сетях.

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Word, Microsoft Power Point.

Для организации дистанционного обучения может использоваться система Moodle.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам, содержащим все издания основной литературы, перечисленные в разделе 8 настоящей рабочей программы.

Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, как на территории АГУ, так и вне его.

## 6.3. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для обеспечения образовательного процесса, проведения занятий лекционного и семинарского типов, организации самостоятельной работы студентов используется лицензионное программное обеспечение, представленное в таблице:

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Moodle	Образовательный портал ФГБОУ ВО «АГУ»
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Mi-	Пакет офисных программ

crosoft Office Visio 2013	
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты

Освоение дисциплины «Развитие систем менеджмента качества» предполагает использование современных профессиональных баз данных:

Освоение дисциплины предполагает использование современных профессиональных баз данных:

1. Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем»: <https://library.asu.edu.ru>
2. Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: <http://journal.asu.edu.ru/>
3. Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»: <http://dlib.eastview.com>
4. Справочная правовая система «КонсультантПлюс»: <http://www.consultant.ru> Содержит огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила
5. Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ»: <http://garant-astrakhan.ru> Представлены федеральные и региональные правовые акты, судебная практика, книги, энциклопедии, интерактивные схемы, комментарии ведущих специалистов и материалы известных профессиональных изданий, бланки отчетности и образцы договоров, международные соглашения, проекты законов. Предоставляет доступ к федеральному и региональному законодательству, комментариям и разъяснениям из ведущих профессиональных СМИ, книгам и обновляемым энциклопедиям, типовым формам документов, судебной практике, международным договорам и другой нормативной информацией. Всего в нее включено более 2,5 млн документов. В программе представлены документы более 13000 федеральных, региональных и местных эмитентов
6. Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС): <http://mars.arbicon.ru> Сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru> Предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования
8. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации: <https://minobrnauki.gov.ru/>

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Развитие систем менеджмента качества» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

**Таблица 5**  
**Соответствие разделов, тем дисциплины (модуля), результатов обучения по дисциплине (модулю) и оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (философия бережливого производства)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Определение понятия «качество»	ОПК-4, ПК-6	Собеседование
2.	Научные основы менеджмента качества	ОПК-4, ПК-6	Дискуссия
3.	Система менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000	ОПК-4, ПК-6	Собеседование Эссе <b>Итоговый тест</b>
4.	Квалиметрия	ОПК-4, ПК-6	Собеседование
5.	Экономика качества. Премии по качеству	ОПК-4, ПК-6	Собеседование

Для оценивания результатов обучения в виде **знаний** используется: устный ответ, тестирование, составление глоссария.

Для оценивания результатов обучения в виде **умений и владений** используются ситуационные задания, написание эссе.

Ситуационные задания по сложности разделяются на простые и комплексные. Простые задания могут применяться для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, в том числе задания на индивидуальное или коллективное выполнение проектов, на выполнение практических действий. Комплексные практические задания могут применяться для оценки владений.

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

В таблицах 6–7 приводятся показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания.

**Таблица 6**  
**Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	Обучающийся демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	Обучающийся демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	Обучающийся демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	Обучающийся демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

**Таблица 7**  
**Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	Обучающийся демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	Обучающийся демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	Обучающийся демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, не способен применить знание теоретического материала при выполнении заданий, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в

	формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	Обучающийся не способен правильно выполнить задание

### **7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

#### **Темы 1-5**

##### **Тема 1**

#### **Описания проблемных ситуаций**

##### **Проблемная ситуация № 1.**

Выбрать конкретное предприятие – виртуальное (условное) или реальное. Дать общую характеристику экономической ситуации в том регионе, в котором действует предприятие. Описать направление его деятельности, объемы производства товаров или оказания услуг. Указать, какие методы «управления качеством» целесообразно использовать на этом предприятии для повышения эффективности его деятельности. Обосновать предлагаемые решения.

##### **Тема 2**

##### **Проблемная ситуация № 2**

Выбрать конкретное предприятие – виртуальное (условное) или реальное. Описать направление его деятельности, объемы производства товаров или оказания услуг. Указать, какие квалиметрические методы в рамках «управления качеством» целесообразно использовать на этом предприятии. Оценить объемы затрат на получение информации и ее анализ. Показать рентабельность этих затрат.

##### **Тема 3**

#### **Описание деловой игры**

Выбрать 3 конкретных предприятия – виртуальных (условных) или реальных. Дать общую характеристику экономической ситуации в том регионе, в котором действуют предприятия. Описать направления их деятельности, объемы производства товаров или оказания услуг (они должны быть достаточно близкими). Описать изменение динамики спроса и качества выпускаемой продукции для этих предприятий. Предложить методы управления качеством, которые целесообразно использовать для повышения конкурентоспособности предприятий – с учетом действий конкурентов и направленности изменения экономической ситуации.

В рамках деловой игры студенты разбиваются на 3 команды. Каждая играет за свое предприятие и предлагает собственные решения. Роль арбитра (в отношении оценки эффективности предлагаемых мер) играет преподаватель.

##### **Тема 4**

#### **Содержание итогового задания**

Выбрать конкретное предприятие – виртуальное (условное) или реальное. Дать общую характеристику экономической ситуации в том регионе, в котором действует предприятие. Описать направление его деятельности, объемы производства товаров или оказания услуг, динамику изменения этих показателей.

Описать кадровую структуру предприятия, включая квалификационную и половозрастную структуру персонала предприятия.

Оценить полноту и эффективность используемых в настоящее время методов управления качеством в области кадрового менеджмента, их соответствие действующим стандартам.

Предложить меры по устранению существующих недостатков, соответствующие направлению «управление качеством в сфере кадрового менеджмента».

Оценить, в каких направлениях целесообразно будет использовать информационные технологии при планировании и реализации предлагаемых мер.

### **Тема 5**

Выбрать 3 конкретных предприятия – виртуальных (условных) или реальных. Дать общую характеристику экономической ситуации в организации. Описать направления их деятельности, объемы производства товаров или оказания услуг (они должны быть достаточно близкими). Описать проблемную ситуацию, связанную с выпуском большого количества некачественной продукции. Предложить методы управления качеством, которые целесообразно использовать для повышения конкурентоспособности предприятия путем повышения заинтересованности работников в повышении качества выпускаемой продукции.

В рамках деловой игры студенты разбиваются на 3 команды. Каждая играет за свое предприятие и предлагает собственные решения. Роль арбитра (в отношении оценки эффективности предлагаемых мер) играет преподаватель.

### **Перечень вопросов к зачету**

1. Понятие качества. Значение качества продукции или услуг в деятельности организации
2. Качество как объект управления. Основные возможности управления качеством продукции или услуг организации
3. Важнейшие характеристики персонала организации с позиций задач управления качеством
4. Основные возможности управления качеством персонала организации
5. Цели совершенствования систем менеджмента качества продукции и услуг организации. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
6. История развития систем менеджмента качества и основные ученые, внесшие существенный вклад в это развитие.
7. Основные концепции, используемые в рамках систем менеджмента качества. Изменение концепций по мере социально-экономического развития общества.
8. Системы менеджмента качества деятельности организаций, использовавшиеся во времена СССР.
9. История развития методов управления качеством персонала организации.
10. Номенклатура международных стандартов, используемых в области менеджмента качества
11. Показатели качества, связанные с культурой и дисциплиной труда персонала.
12. Показатели качества, связанные с комплектующими изделиями, материалами, сырьем, которые могут использоваться в организации. Методы оценки и контроля этих показателей.
13. Показатели качества, связанные с выпускаемой продукцией, которые могут использоваться в организации. Методы оценки и контроля этих показателей. Методы управления этими показателями.
14. Показатели качества, связанные с оказываемыми услугами, которые могут использоваться в организации. Методы оценки, контроля и управления этими показателями.
15. Показатели качества, связанные с квалификационной структурой персонала

- организации. Методы оценки, контроля и управления этими показателями.
16. Показатели, связанные с половозрастной структурой персонала организации, ее соответствия характеру деятельности организации. Методы оценки, контроля и управления этими показателями.
  17. Методы планирования качества. Использование методологии управления проектами для решения задач планирования.
  18. Планирование качества продукции (услуг) на стадии предварительного маркетингового исследования.
  19. Понятие о всеобщем менеджменте качества (TQM). Функционально-стоимостной анализ и его значение для оптимизации уровня качества.
  20. Влияние качества на прибыль и издержки предприятий в условиях конкуренции на рынке.
  21. Методы оценки расходов на предупреждение дефектов (рекламаций). Затраты на контроль и испытание продукции, убытки от брака и рекламаций.
  22. Стандарты и премии по качеству. Их использование для управления качеством на государственном уровне.
  23. Стандарты и премии по качеству в рамках управления качеством на внутриотраслевом уровне
  24. Стандарты и премии по качеству в рамках управления качеством на внутрикорпоративном уровне

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Все знания, умения, навыки (компетенции) обучающихся оцениваются в баллах. Максимальная сумма баллов, которую может набрать обучающийся по дисциплине составляет 100 баллов. В течение изучения дисциплины проводятся собеседование (24-26, 27-29, 33-37 неделю), дискуссия (30-32 неделю) и итоговая контрольная работа (38-41 неделя). Максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся за один рубежный контроль, составляет 25 баллов. Рейтинговая итоговая контрольная работа включает в себя различные виды работ, выполнение которых является обязательным для всех студентов.

Замена текущего и рубежного контроля внеплановыми рефератами, конспектами учебников и т.п. не допускается.

Если у обучающегося возникла задолженность по уважительной причине (болезнь, участие в конференциях, олимпиадах, спортивных соревнованиях и т.п.), то для него определяется индивидуальный график контроля в рамках часов, отводимых на самостоятельную работу.

Максимальное количество баллов, которое может быть получено обучающимся на этапе текущей аттестации по дисциплине, составляет 60 баллов.

Независимо от набранной в семестре текущей суммы баллов обязательным условием для получения зачета является выполнение студентом необходимых по рабочей программе дисциплины обязательных видов заданий.

При обнаружении преподавателем факта списывания или плагиата в выполненном задании, данное задание оценивается в 0 баллов. Оценивание повторно выполненного задания осуществляется по общим правилам.

После окончания семестра студент, набравший менее 60 баллов, считается неуспевающим.

За преподавателем остается право установить критерии оценки за посещаемость и активность работы студентов на занятиях, а также соотношение между этими оценками. Общая сумма баллов, которые студент может набрать в течение семестра за посещаемость

мость, активность по дисциплине, своевременное выполнение учебных заданий и пр., не может составлять более 10 баллов.

При передаче зачета из семестрового рейтингового балла студента вычитается: - первая передача зачета – 5 баллов; - вторая и последующая передачи – 10 баллов.

### ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

Трудоемкость дисциплины – 72 часа. Максимальное количество баллов за работу в течение семестра: 60 баллов Итоговый контроль: 40 баллов

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
1	<b>Основной блок.</b>			
1.1.	Выступления на практических занятиях: полный ответ по вопросу	2 балла	8	По расписанию
1.2.	доклад (сообщение) по дополнительной теме, подготовка презентации	до 1 балла	5	
1.3.	дополнение	0,2-0,5	3	
2.	Участие в групповом обсуждении. Решение ситуационных задач.	до 2 баллов	8	По расписанию
3.	Рейтинговая контрольная работа	3/до 12 баллов за работу	36	По расписанию
<b>Промежуточный контроль</b>			<b>50</b>	
4	<b>Блок бонусов</b>			
4.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 2	10	По расписанию
4.2.	Активность на занятии	0,3 балла за занятие, но не более 3		По расписанию
<b>Всего за текущую успеваемость в семестр</b>			<b>60</b>	
5.	<b>Блок итогового контроля</b>			
5.1.	<b>Дополнительный блок</b>			
5.1.1.	Написание глоссария	до 5 баллов	5	На 13 неделе
5.1.2.	Написание эссе	до 10 баллов	10	На 13 неделе
5.2.	Рейтинговая итоговая контрольная работа	до 25 баллов	25	На 14 неделе
<b>Всего за блок итогового контроля</b>			<b>40</b>	
<b>ИТОГО</b>			<b>100</b>	

Таблица бонусов и штрафов

Показатель	Баллы
Отсутствие пропусков лекции (посетил все лекции)	+2
Отсутствие пропусков практических занятий	+2
Активная работа студента на занятии, существенный вклад студента на занятии	+3
Выполнение всех видов самостоятельной работы	+4
Опоздание (два и более)	-2
Не готов к практической части занятия	- 3
Нарушение учебной дисциплины	- 2
Пропуски лекций без уважительных причин (за одну лекцию)	- 2
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие) -2	- 2
Нарушение правил техники безопасности	- 2

**Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине**

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по 4- балльной шкале	Оценка (ECTS)
90 - 100	5 (отлично), (зачтено)	A (отлично)
85 – 89	4 (хорошо), (зачтено)	B (очень хорошо)
75 – 84		C (хорошо)
70 - 74		D (удовлетворительно)
65 – 69	3 (удовлетворительно), (зачтено)	E (посредственно)
60 - 64		
Ниже 60 баллов	2 (неудовлетворительно), (не зачтено)	F (неудовлетворительно)

Преподаватель, реализующий дисциплину, в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **8.1. Основная литература**

1. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов/ О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов и др. – М.: Радио и связь, 2006.- 600с.
2. Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебное пособие. - М.: Издательство «Дело и Сервис», 2005 г.-160с.
3. Окрепилов В. В. Управление качеством: Учебник для ВУЗов / 2-е изд., перераб. – СПб: ОАО «Издательство «Наука», 2005 - 912 с.
4. Управление качеством: Учебник для вузов \С.Д.Ильенкова, и др.; Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.:Банки и биржи, ЮНТИТИ, 2006.-199с.
5. Шарипов Ф.В., Менеджмент общего и профессионального образования [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ф.В. Шарипов - М. : Логос, 2017. - 432 с. - ISBN 978-5-98704-750-7 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785987047507.html>

### **8.2. Дополнительная литература:**

6. Аверьянов И.Н. Аудит качества: Конспект лекций/ Аверьянов И.Н., Соколов М.А.– Рыбинск: РГАТА, 2005.- 94 с.
7. Богомолов А.М., Голощапов Н.А. Внутренний аудит. Организация и методика проведения. – М.: «Экзамен», 2005. –192с.
8. ГОСТ Р ИСО 9000–2001. Системы менеджмента качества. Основы и термины. Описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;
9. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. Определяет требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

10. ГОСТ Р ИСО 9004–2001 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества. Содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон;

11. ИСО 19011- содержит методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды. ГОСТ Р 40.002-2000. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения.

12. ИСО 9004:2000 «Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды. – М.: ВНИИС, 2006.-40с.

13. Робертсон Б.. Лекции об аудите качества. Под ред. Ю.П. Адлера. – М.: «Стандарты и качество», 2007.-264с.

14. Свиткин М.З. Настольная книга внутреннего аудитора / М.З Свиткин, К.М. Рахлин, В.Д. Мацута. О.Д.Дымкина. СПб,: Изд-во картфабрики ВСЕГЕИ, 2007.- 68с.

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)**

Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Освоение дисциплины предполагает использование оборудованных аудиторий для обеспечения визуализации лекций и проведения практических занятий (плазменная панель – 1 шт., компьютер – 1 шт., маркерная доска, локальная сеть АГУ с доступом в интернет).

Учебные аудитории имеют необходимое количество столов учебных на колесиках складных, стульев ученических на колесиках со спинкой.

Обеспечение лекций презентациями в форме слайдов.

Для организации самостоятельной работы обучающихся используется аудитория № 215 (*Корпус 1 - Татищева, 20а*): рабочее место преподавателя – 1 шт., компьютеры - 19 шт. (с учетом ПК преподавателя).

Реализация дисциплины «Управление качеством» обеспечивается доступом каждого студента к библиотечным фондам и базам данных, способствующих осуществлению научно-исследовательской деятельности, наличием методических пособий и рекомендаций по всему курсу, по всем видам занятий.

Научная библиотека АГУ обладает обширной коллекцией отечественных и зарубежных изданий, насчитывающей 1 млн. единиц хранения и более 2 млн. электронных документов. Наряду с отделами обслуживания читателей функционируют другие необходимые библиотечные подразделения: справочно-библиографическая служба, отдел формирования и учета фондов, копировально-множительный центр, расположенные на общей площади в 2300 кв.м. Отделы оснащены автоматизированными рабочими местами и точками доступа для портативных компьютеров, зонами wi-fi, сканерами, множительной и переплетной техникой.

Информационную поддержку образовательного процесса университета обеспечивает Отдел электронных ресурсов. В задачи его входят: организация доступов к электронным базам данных, осуществление справочно-информационного обслуживания студентов и преподавателей с помощью новейших информационных технологий, участие в международных корпоративных проектах. Отдел осуществляет работу по созданию электронной библиотеки «Астраханский государственный университет», занимается формированием контента сайта, ведет работу в информационно-аналитической системе SCIENCE INDEX (организация) научной электронной библиотеки E-library.

Социокультурное пространство университета позволяет обучающемуся качественно выполнять самостоятельную работу.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для обучения с применением дистанционных образовательных технологий. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).