

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

УТВЕРЖДЕНО
Проректор по учебной работе
_____ Г.Х. Шарипзянова
« _____ » _____ 2019 г.

**Программа вступительного испытания в магистратуру
по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством»,
образовательная программа
«Управление бизнес-процессами»**

Москва 2019

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Программа вступительного экзамена в магистратуру по направлению 27.04.02 «Управление качеством» составлена на основе требований к минимуму содержания и уровню подготовки по направлению 27.04.02 «Управление качеством». Программа включает основные разделы управления качеством и управления бизнес-процессами в ключевых аспектах деятельности предприятия (организации): инновационной деятельности, производстве, закупках и сбыте, управлении человеческими ресурсами, организационном развитии – соответствующие уровню знаний бакалавра, необходимых для последующего освоения дисциплин магистерской программы. Вступительные испытания для поступающих в магистратуру охватывают все темы, приведенные в программе.

II. ЦЕЛЬ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ

Цель вступительного испытания – выявить знания студентов, приобретенные в процессе получения высшего образования на уровне бакалавриата или специалитета в области управления качеством бизнес-процессов, и определить готовность и возможность поступающих освоить выбранную магистерскую программу.

Цель экзамена – формирование группы подготовленных и мотивированных для прохождения обучения в магистратуре по направлению 27.04.02 «Управление качеством» (образовательная программа «Управление бизнес-процессами») на основе выбора абитуриентов, обеспечивших наиболее полное и качественное раскрытие экзаменационных вопросов.

III. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

РЕЗУЛЬТАТОВ ВСТУПИТЕЛЬНЫХ ИСПЫТАНИЙ

1) На отборочное испытание поступающие допускаются при наличии документа, удостоверяющего личность и гражданство (паспорта), и расписки в подаче документов.

2) Форма проведения отборочного испытания: письменный экзамен.

Время подготовки к ответу: 40 минут.

Экзаменационный билет включает себя 2 теоретических вопроса по разделам, вынесенным на вступительное испытание.

3) Критерии оценки:

Полный письменный ответ соискателя на один вопрос оценивается в 50 баллов. Критериями оценки вопроса являются:

- знание основных понятий, концепций, теорий, законов и закономерностей;
- знание исторических и общенаучных составляющих темы;
- свободное владение материалом;
- наличие собственного мнения по рассматриваемому вопросу;
- способность привести примеры из современной ситуации в России и за ее пределами.

4) По результатам отборочного испытания поступающему выставляется оценка от нуля до 100 баллов. Минимальный положительный балл по 100-балльной системе составляет 40 баллов. Результаты отборочных испытаний ниже пороговых считаются неудовлетворительными.

5) На отборочном испытании использование справочной литературы, калькуляторов, персональных компьютеров, средств связи и прочих дополнительных источников информации запрещено.

6) Перед началом отборочного испытания поступающим сообщается время и место получения информации о полученных результатах.

7) Поступающий, нарушивший правила поведения на отборочном испытании, удаляется из аудитории без предупреждения.

У такого поступающего изымаются все экзаменационные материалы. Фамилия, имя, отчество удаленного из аудитории поступающего и причина его удаления заносятся в протокол проведения отборочного испытания.

Поступающий может покинуть аудиторию только тогда, когда он окончательно сдаст все экзаменационные материалы.

8) При проведении отборочного испытания вопросы поступающих по содержанию экзаменационных вопросов членами отборочной комиссии не рассматриваются. При обнаружении опечатки или другой неточности какого-либо

задания отборочного испытания, члены экзаменационной комиссии обязаны отметить этот факт в протоколе проведения отборочного испытания. Экзаменационной комиссией будут проанализированы все замечания, при признании вопроса некорректным, он зачитывается поступающему, как выполненный правильно.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН, ВКЛЮЧЕННЫХ В ИСПЫТАНИЕ

На вступительные испытания для поступающих в магистратуру по направлению 27.04.02 «Управление качеством» образовательной программе «Управление бизнес-процессами» выносятся вопросы по следующим разделам: Управление качеством и Управление бизнес-процессами организации.

V. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ, ВКЛЮЧЕННЫХ ВО ВСТУПИТЕЛЬНЫЕ ИСПЫТАНИЯ

Управление бизнес-процессами организации

Общая теория управления. Закономерности управления различными бизнес-процессами организации. Управление социально-экономическими процессами организациями. Методологические основы управления бизнес-процессами; инфраструктура; социофакторы и этика; интеграционные процессы; моделирование ситуаций и разработка управленческих решений; природа и состав бизнес-процессов; стратегические и тактические планы в системе управления бизнес-процессами; организационные отношения; формы организации системы управления; мотивация деятельности; регулирование и контроль бизнес-процессов; динамика групп и лидерство в бизнес-процессах; управление человеком и управление группой; руководство: власть и партнерство; стиль менеджмента и имидж (образ) менеджера; конфликтность в менеджменте; факторы эффективности бизнес-процессов в управлении.

Организация управления бизнес-процессами; типология бизнес-процессов; условия и факторы качества управленческих решений; модели, методология и организация разработки бизнес-процессов; целевая ориентация бизнес-процессов;

анализ альтернатив действий; анализ внешней среды и ее влияния на реализацию бизнес-процессов; условия неопределенности и риска в бизнес-процессах; приемы разработки и выбора направлений развития бизнес-процессов в условиях неопределенности и риска; эффективность бизнес-решений; контроль реализации бизнес-процессов; ответственность за реализацию бизнес-процессов.

Стратегические проблемы развития производства; стратегия развития бизнес-процессов предприятия, стратегическое управление бизнес-процессами; стратегический маркетинг; ситуационный анализ бизнес-процессов; формирование стратегических целей развития бизнес-процессов; стратегия и техническая политика предприятия; стратегия внешнеэкономической деятельности; стратегия и организационная структура; стратегический потенциал организации; проектирование бизнес-процессов.

Тенденции и разновидности развития, управление развитием бизнес-процессов; нововведения в бизнес-процессах как объект инновационного управления; инновационный менеджмент; организация инновационного менеджмента; разработка программ и проектов нововведений бизнес-процессов; создание благоприятных условий нововведений; формы инновационного менеджмента; инновационные игры; прогнозирование в инновационном менеджменте; инновационный менеджмент и стратегическое управление.

Теории поведения человека в бизнес-процессах; мотивация и результативность организации бизнес-процессов; формирование группового поведения в организации; анализ и конструирование организации; управление поведением организации; лидерство в бизнес-процессах; изменения в организации; персональное развитие в организации; управление нововведениями в организации; поведенческий маркетинг; организационное поведение в системе международного бизнеса.

Роль маркетинга в бизнес-процессах; товар в маркетинговой деятельности; комплексное исследование товарного рынка; сегментация рынка; формирование товарной политики и рыночной стратегии; разработка ценовой политики; формирование спроса и стимулирование сбыта; организация деятельности

маркетинга в бизнес-процессах.

Основные понятия и особенности управления производственными бизнес-процессами; функции, методы и принципы производственного менеджмента; сущность производственного менеджмента и его место в бизнес-процессах предприятия; понятие о производственных системах; структура производственной системы; законы организации производственных систем; особенности и свойства производственных систем; производственные бизнес-процессы; понятие о производственном процессе; классификация производственных бизнес-процессов; принципы рациональной организации производственных бизнес-процессов; типы производства и их технико-экономическая характеристика; понятие и классификации типов производства; экономическое обоснование и пути повышения серийности производства; объем производства и производственная мощность; способы повышения производственной мощности предприятия; формы организации производства; производственная структура предприятия и ее элементы; принципы рационального размещения подразделений предприятия; формы специализации подразделений предприятия; производственный цикл, понятие структуры; жизненный цикл продукта.

Организация логистического управления бизнес-процессов; основные функции управления; механизм межфункциональной координации управления материальными потоками; планирование в логистике; логистический анализ бизнес-процессов; контроллинг в логистических системах; организация управления логистической деятельностью бизнес-процессов; прогнозирование и оценка спроса на материальный поток; логистика производственных процессов; логистические системы управления бизнес-процессами; организация и управление материальными потоками в производстве; законы организации производственных процессов; основные логистические концепции организации производства.

Управление качеством

Качество как социально-экономическая категория, философская и прагматическая категории качества; качество как объект управления; взаимосвязь качества и менеджмента; система управления качеством; взаимосвязь качества и

маркетинга; петля качества; качество продукции и его показатели; системы качества; сертификация продукции и систем качества; серия международных стандартов по сертификации; организация контроля качества продукции на предприятии; техническая подготовка производства и её роль в обеспечении качества продукции; содержание и задачи технической подготовки производства; этапы технической подготовки производства; планово-предупредительный ремонт; планирование ремонтных и профилактических работ ЕС ППР (Единая система планово-предупредительного ремонта).

Эволюция менеджмента качества, система Тейлора, статистические методы контроля качества, внутрифирменные системы контроля качества, менеджмент качества; особенности основных этапов развития документированных систем управления качеством; качество как соответствие техническим условиям, статистический контроль качества, всеобъемлющий контроль качества, всеобъемлющий экологический менеджмент качества; основные принципы совершенствования качества, система Деминга и японское экономическое чудо, системы Д. Джурана, Ф. Кросби, японские, европейские и российские модели управления качеством, системы управления качеством в СССР.

Сущность надёжности; показатели, используемые для характеристики надёжности; способы их расчёта; основные понятия, связанные с надёжностью; теоретические и экспериментальные способы определения надёжности; выборочный контроль; удовлетворённость качеством; основные способы конкурентной борьбы в области качества; подход к качеству с точки зрения потребителя и производителя; основные параметры качества продукции и услуг; заинтересованные в улучшении качества стороны; понятие конкурентоспособности; показатели конкурентоспособности; оценка конкурентоспособности; комплексный метод, смешанный метод; факторы, влияющие на конкурентоспособность, технико-экономические, коммерческие, нормативно-правовые; взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

Понятие контроля качества; содержание анализа качества продукции; инструменты контроля качества, статистические инструменты контроля качества;

особенности применения инструментов контроля качества на практике; контрольная карта, диаграмма разброса, диаграмма Парето, контрольный листок, гистограмма, диаграмма Исикавы, стратификация.

Классификация методов оценки качества, дифференциальная оценка, комплексная оценка, расчётные методы, метрологические методы, вероятностно-статистические методы, математическое моделирование, экспертные методы.

Перечень вопросов для вступительного экзамена

Управление бизнес-процессами

1. Виды организационных структур.
2. Влияние технологического уклада на стратегический выбор развития организации.
3. Внешняя среда бизнес-процессов и ее характеристики.
4. Внутренние переменные организации бизнес-процессов: цели, задачи, структура, технология, персонал.
5. Диверсификация: основные тенденции ее развития, мотивы и ресурсы
6. Задачи производственного менеджера. Требования, предъявляемые к менеджеру. Основная функция производственного менеджера?
7. Запас как форма существования материального потока на предприятии. Функции, виды и формы запасов. Издержки, связанные с управлением запасами и их регулирование.
8. Классификация видов моделирования бизнес-систем.
9. Классификация инноваций.
10. Коммуникации в бизнес-процессах и их роль. Виды управленческой информации.
11. Коммуникации в организации.
12. Конкурентные стратегии по М. Портеру
13. Контроль бизнес-процессов: определение, функции, виды. Особенности основных этапов процесса контроля.
14. Концепции инновационного развития.
15. Корпоративные стратегии организации.

16. Менеджер: его место и роль в организации, особенности управленческого труда.

17. Модели разработки стратегии

18. Моделирование как метод научного познания.

19. Национальные модели современного менеджмента (европейская, японская, американская).

20. Нововведение (инновация) как объект управления.

21. Общие проблемы моделирования бизнес-систем.

22. Организационная культура: элементы и типы.

23. Организация распределения и транспортировки продукции.

Планирование каналов распределения продукции.

24. Основные виды деятельности, относящиеся к процессу планирования в управлении материальными потоками. Методы и инструменты создания дополнительной акционерной стоимости в процессе управления снабжением и транспортировкой.

25. Основные принципы организации производственных процессов.

26. Особенности продуктовых, технологических и модифицирующих инноваций

27. Охарактеризуйте производственный процесс, его сущность.

28. Понятие и экономическая сущность инноваций.

29. Понятие инфраструктуры инновационной деятельности.

30. Понятие лидерства и руководства. Стили руководства бизнес-процессами.

31. Понятие производства. История исследования производства.

32. Понятие процесса, системы управления, ресурса.

33. Преимущества и недостатки многонациональной и глобальной конкурентных стратегий.

34. Продуктивно-маркетинговая стратегия. Классификатор по продукту

35. Проектирование организационных структур.

36. Производственный цикл, его структура и пути сокращения.

37. Роль внешних и внутренних факторов в реализации плана предприятия.
 38. Роль и функции производственного менеджмента.
 39. Система управления бизнес-процессами организации: понятие, структура. Функциональный и структурный подходы. Основные элементы системы управления.
 40. Системный и процессный подход к управлению бизнес-процессов.
 41. Системный подход к управлению материальными потоками в организации.
 42. Системы управления запасами на предприятии. Влияние оптимизации управления запасами и затратами на эффективность управления материальными потоками.
 43. Социальная и экономическая эффективность управления бизнес-процессами в организации.
 44. Стратегии бизнес-уровня
 45. Стратегии на различных этапах жизненного цикла отрасли
 46. Структура бизнес-процессов: определение и элементы. Жесткие и гибкие структуры. Вертикальные и горизонтальные структуры.
 47. Сущность и место управления материальными потоками в организации. Критерии и показатели эффективности управления материальными потоками.
 48. Сущность и основные понятия мотивации как функции менеджмента
 49. Сущность и содержание принципов менеджмента.
 50. Сущность управленческой деятельности, объект и субъект управления.
- Разделение труда.
51. Теория систем как основа теории организации: понятие, признаки, свойства систем. Классификация систем, особенности социальных систем.
 52. Управление изменениями бизнес-процессов в организации.
 53. Управление корпоративным портфелем
 54. Управление процессом снабжения в организации. Основные приемы и методы планирования спроса на продукцию.
 55. Управленческая структура: определение, основные элементы. Норма

управляемости.

56. Управленческие решения и их виды. Методы принятия управленческого решения.

57. Фазы стратегического планирования. Характеристика типовых стратегий.

58. Функции управления бизнес-процессами.

59. Цели и задачи прогнозирования научно-технологического развития.

60. Цели, задачи, формы и методы формирования и реализации государственной инновационной политики.

Управление качеством

1. Базовые принципы управления качеством.

2. Взаимосвязь затрат на обеспечение качества продукции с новой и усовершенствованной продукцией.

3. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.

4. Взаимосвязь качества и маркетинга.

5. Взаимосвязь качества и менеджмента.

6. Взаимосвязь стандартов ИСО и всеобщего управления качеством (TQM).

7. Взаимосвязь стандартов ИСО и системы стандартов ГОСТ Р.

8. Всеобъемлющий экологический менеджмент качества.

9. Европейская премия качества, критерии оценки.

10. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.

11. Иерархическая система показателей качества продукции.

12. Качество как социально-экономическая категория.

13. Классификация видов проектного анализа.

14. Классификация методов оценки качества продукции

15. Комплексная система обеспечения качества предприятия и TQM.

16. Корреляционный анализ затрат на обеспечение качества продукции.

17. Международные особенности TQM. Основные перспективы адаптации системы TQM в России.

18. Международные системы стандартизации.
19. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.
20. Методы расчёта экономической эффективности новой продукции.
21. Национальная премия качества М. Болдриджа в США, критерии оценки.
22. Организационно-функциональная структура национальной системы стандартизации.
23. Организация разработки системы менеджмента качества.
24. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.
25. Основные преимущества внедрения систем менеджмента качества в практику деятельности организации.
26. Основные проблемы внедрения системы TQM.
27. Основные способы конкурентной борьбы в области качества.
28. Основные этапы развития систем управления качеством.
29. Особенности реализации принципов качества в российской практике.
30. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.
31. Подход к качеству с точки зрения потребителя и производителя.
32. Показатели и способы определения размера брака.
33. Показатели экономической эффективности новой продукции.
34. Показатели, используемые для характеристики надёжности продукции. Способы расчёта надёжности продукции.
35. Понятие стандарта и стандартизации. Функции стандартизации. Нормативно-правовые акты в области стандартизации.
36. Порядок сертификации продукции.
37. Премия Правительства РФ в области качества, критерии оценки.
38. Премия Японии за качество имени Деминга, критерии оценки.
39. Система Деминга и японское «экономическое чудо».
40. Система менеджмента качества предприятия и стандарты ИСО.

41. Система сертификации продукции в России.
42. Системы Д. Джурана, Ф.Кросби управления качеством.
43. Сравнение TQM и других организационных моделей обеспечения качества (механистическая модель, органическая модель, культурная модель).
44. Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством: объекты стандартизации, классификация объектов стандартизации, цели, задачи и функции стандартизации.
45. Стандарты ИСО 9001 и 14001.
46. Статистический контроль качества.
47. Стратегии и элементы TQM.
48. Структура и содержание Закона о защите прав потребителей.
49. Структура системы менеджмента качества организации.
50. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества.
51. Сущность процессного подхода в управлении качеством.
52. Сущность системного управления качеством.
53. Улучшение качества продукции и процессов.
54. Факторы, влияющие на качество.
55. Факторы, влияющие на конкурентоспособность продукции: технико-экономические, коммерческие, нормативно-правовые.
56. Функционально-стоимостной анализ (ФСА) затрат на обеспечение качества продукции.
57. Цели совершенствования качества процессов.
58. Эволюция менеджмента качества.
59. Этапы формирования затрат на обеспечение качества продукции.
60. Японские, европейские и российские модели управления качеством.

VI. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Управление бизнес-процессами

1. Виханский О.С., Наумов А.И.. Менеджмент.6-е изд. М.: Инфра-М, 2014, -

656 с.

2. Егоршин А. П. Основы менеджмента: Учебник/Егоршин А.П., 3-е изд., доп. и перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 350 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).

3. Ивасенко А.Г., Никонова Я.И., Плотникова Е.Н. Разработка управленческих решений. Учебное пособие. Серия Бакалавриат. М.: Издательство Кнорус, 2014, - 168 с.

4. Сендеров В.Л. Методы принятия управленческих решений: учеб.пособие / В.Л. Сендеров, Т.И. Юрченко, Ю.В. Воронцова, Е.Ю. Бровцина. — М. : ИНФРА-М, 2016. — 227 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

5. Бережная Е.В. Методы и модели принятия управленческих решений: Учебное пособие / Е.В. Бережная, В.И. Бережной. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 384 с.

6. Шапиро, С.А. Управление человеческими ресурсами (для бакалавров). [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2015. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53576>

7. Веснин, В.Р. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика. [Электронный ресурс] : учеб. — Электрон. дан. — М. : Проспект, 2015. — 688 с.

8. Маркова В. Д. Стратегический менеджмент: понятия, концепции, инструменты принятия решений: Справочное пособие / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с

9. Новичков В. И. Стратегический менеджмент / Новичков В.И., Дембовский В.Р., Виноградова И.М. - М.: Дашков и К, 2015. - 202 с.

10. Голубков Е.П. Инновационный менеджмент. М.: Инфра-М, 2013, -190с.

11. Якобсон А.Я., Кириллова Т.К. Инновационный менеджмент. Учебное пособие. Изд-во Омега-Л, 2014. – 192 с.

12. Оксина К. Э. Организационное поведение. Учебник. М.: Кнорус, 2016, -472 с.

13. Котлер Ф. Основы маркетинга. Краткий курс. М.: Вильямс. 2015. -496 с.

14. Котлер Ф. Маркетинг от А до Я. 80 концепций, которые должен знать

каждый менеджер. М.: Альпина Паблишер, 2016, -211с.

15. Наумов В. Н. Стратегический маркетинг: Учебник / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.

16. Вылегжанина А.О. Организационный инструментарий управления проектом: учебное пособие. – М.: Директ-Медиа, - 2015. – 312 с. <http://www.knigafund.ru/books/183131/read#page1>

17. Вылегжанина А.О. Разработка проекта: учебное пособие. – М.: Директ-Медиа, - 2015. – 291 с. <http://www.knigafund.ru/books/184023/read#page1>

18. Балдин К. В., Макриденко Е. Л., Швайка О. И. Управление инвестициями: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. 239 с. <http://www.knigafund.ru/books/199118/read#page1>

19. Антонов Г. Д., Иванова О.П., Тумин В.М. Стратегическое управление организацией : Учеб. пособие для вузов / Г. Д. Антонов,. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 239 с.

20. Антонов Г. Д., Иванова О.П., Тумин В.М. Управление конкурентоспособностью организации : Учеб. пособие для вузов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 300 с.

21. Антонов Г. Д., Иванова О.П., Тумин В.М. Управление конкурентоспособностью организаций и территорий : Учеб. пособие для вузов . - М.: ИНФРА-М, 2016. - 346 с.

22. Антонов Г. Д., Иванова О.П., Тумин В.М., Трифионов В.А. Антикризисное управление организацией : Учеб пособие для вузов . - М.: ИНФРА-М. 2018. - 143 с.

23. Антонов Г. Д., Иванова О.П., Тумин В.М., Бодренков А.В. Управление снабжением и сбытом организации : Учеб. пособие для вузов . - М.: ИНФРА-М, 2018. - 286 с.

24. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. ред. В.Сергеева, 2-е издание, переработанное и дополненное. – М.: ВШЭ, 2018 – 642 с.

25. Варзунов А. В., Торосян Е. К., Сажнева Л. П., Анализ и управление бизнес- процессами // Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2016. –112 с.

26. Голов Р. С., Агарков А. П., Мыльник А. В. Организация производства, экономика и управление в промышленности: учебник / Р. С. Голов, А. П. Агарков, А. В. Мыльник. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017 - 858 с.\

Управление качеством

27. Агарков А.П. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017 - 204 с.

28. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: Учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 404 с.

29. Management of production quality in international corporations. Управление качеством в международных корпорациях: практикум на англ. яз. / авт.-сост. Е.Ф. Боброва, О.А. Борис. / Ставрополь: СКФУ , 2016 - 167 с.
<http://www.knigafund.ru/books/205264/read#page2>

30. Солонин С. И. Метод гистограмм: учебное пособие/ С. И. Солонин. - Москва, Берлин: Директ-Медиа , 2015 - 99 с. <http://www.knigafund.ru/books/182971>

31. Солонин С. И. Метод контрольных карт: учебное пособие / С. И. Солонин. - Москва, Берлин: Директ-Медиа , 2015 - 215 с.
<http://www.knigafund.ru/books/182951>

32. Николаев М. И. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством / М. И. Николаев. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» , 2016 - 116 с. <http://www.knigafund.ru/books/176799>

33. Шклярова Е. И. Управление качеством, стандартизация и сертификация: курс лекций / Е. И. Шклярова. - Москва: Альтаир-МГАВТ , 2016 - 103 с.

34. Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: учебник / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017 - 531 с.

35. Рожков Н. Н. Статистические методы контроля и управления качеством продукции : учеб. пособие для академического бакалавриата /Н.Н. Рожков. – 2-е изд., пер. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 154 с.

36. Горбашко Е.А. Управление качеством : учебник для академического бакалавриата / Е.А. Горбашко. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018 – 352 с.

37. Зайцев С.А., Парфеньева И.Е., Вячеславова О.Ф., Блинкова Е.С., Ларцева Т.А. Управление качеством: – Учебник. – Новосибирск: Изд. АНС «СибАК», 2016. – 468 с.

38. Вопросы качества и конкурентоспособности товаров : монография / кол. авторов ; под ред. Л.С. Шаргу. – М.: РУСАЙНС, 2018. – 172 с.

VII. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. <http://www.gov.ru> Сервер органов государственной власти Российской Федерации.
2. <http://www.mos.ru> Официальный сервер Правительства Москвы.
3. <http://www.minfin.ru> Министерство финансов РФ.
4. <http://www.garant.ru> ГАРАНТ Законодательство с комментариями.
5. <http://www.gks.ru> Федеральная служба государственной статистики.
6. <http://www.rg.ru> Российская газета.
7. <http://www.prime-tass.ru> ПРАЙМ-ТАСС Агентство экономической информации.
8. <http://www.rbc.ru> РБК (РосБизнесКонсалтинг).

Разработчики:

Заведующая кафедрой «Менеджмент», к.э.н., доцент

Е.Э. Аленина

К.э.н., доцент кафедры «Менеджмент»

В.В. Зюлина

К.э.н., доцент кафедры «Менеджмент»

П.А. Костромин