

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт общественных наук  
(наименование института)  
Кафедра государственного управления и публичной политики  
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры государственного  
управления и публичной политики

Протокол от «12» мая 2020 г.

№ 5

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.О.29 «Операционный менеджмент»**  
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

**38.03.02 Менеджмент**  
(код и наименование направления подготовки)

**Стратегическое управление компаниями (Liberal Arts)**  
направленность (профиль)

**бакалавр**  
(квалификация)

**очная**  
(форма обучения)

**Год набора - 2021**

Москва, 2020 г.

**Автор-составитель:**

Доцент кафедры государственного управления и публичной политики Вербецкий А.Д.  
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой  
кандидат философских наук, доцент кафедры государственного управления и  
публичной политики Балобанов А. Е.  
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине .....	7
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	13
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	14
6.1. Основная литература .....	14
6.2. Дополнительная литература .....	14
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....	14
6.4. Нормативные правовые документы .....	14
6.5. Интернет-ресурсы .....	14
6.6. Иные источники .....	14
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	15

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.О.29 «Операционный менеджмент» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКо ОС LA-3	Способен руководствоваться передовыми тенденциями в менеджменте и связанными с ними революционными открытиями, технологиями и продуктами в профессиональной деятельности	ПКо ОС LA-3.2	Способен принимать управленческие решения на основании данных, полученных с использованием механизмов операционного менеджмента при создании новых предпринимательских структур

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Мониторинг конъюнктуры рынка банковских услуг, рынка ценных бумаг, иностранной валюты, товарно-сырьевых рынков	ПКо ОС LA-3.2	на уровне знаний: методов работы с помощью которых информационные технологии могут быть применены для развития предпринимательства, о системном понимании методологических подходов к проведению бизнес-исследований
		на уровне умений: управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла, применять современные методики и технологии разработки, реализации и оценки административных решений, критически анализировать электронные ресурсы в социальной, культурной и бизнес- сферах, эффективно проводить в компании структурные изменения, использовать методы оптимизации процесса управления, принимать управленческие решения, связанные с эффективным использованием человеческих, материальных и финансовых ресурсов
		на уровне навыков: анализа принятия глобальных управленческих решений, работы с широким спектром информационных ресурсов, навыками оценки последствий и рисков при принятии управленческих решений

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.О.29 «Операционный менеджмент» входит в состав обязательных дисциплин блока Б1.О и изучается в 5 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часов (2 з.е.).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем – 28/21 часов, на самостоятельную работу обучающихся – 44/33 часов.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Содержание данной дисциплины опирается на ранее изученные дисциплины: Б1.О.ДВ.01.01.05 «Экономика»/ Б1.О.ДВ.01.02.05 «Экономика (Economics)», Б1.О.07 «Основы менеджмента», Б1.О.19 «Основы принятия управленческих решений», которые входят в состав обязательных дисциплин блока Б1.О и обязательных дисциплин по выбору блока Б1.О.ДВ и изучаются в 2, 3 и 4 семестрах.

Содержание данной дисциплины выступает опорой для изучения следующих дисциплин: Б1.О.31 «Стратегическое управление», которая входит в состав обязательных дисциплин блока Б1.О и изучается в 6 семестре.

## 3. Содержание и структура дисциплины

### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины, час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Вводное занятие	6/4,5			2/1,5		4/3	Д
Тема 2	Системодеятельност-ный подход к управлению	10/7,5			4/3		6/4,5	Д
Тема 3	Организация операционной системы менеджмента предприятия по процессному принципу	6/4,5			2/1,5		4/3	Д, Т
Тема 4	Календарное планирование и управление производством	10/7,5			4/3		6/4,5	Д
Тема 5	Технологии управления качеством, как основы конкурентного преимущества организации.	10/7,5			4/3		6/4,5	Д
Тема 6	Планирование трудового процесса и распределение ресурсов, прав,	10/7,5			4/3		6/4,5	Д, Т

	ответственности и обязанностей (ТСТ).						
Тема 7	Управление качеством	10/7,5			4/3		6/4,5 Д
Тема 8	Анализ и моделирование качества процессов управления.	10/7,5			4/3		6/4,5 Д, Т
<b>Промежуточная аттестация</b>							<b>Зачет с оценкой</b>
<b>Всего:</b>		<b>72/54</b>			<b>28/21</b>		<b>44/33</b>

*Д-Дискуссия, Т-тестирование*

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Вводное занятие

Место и сущность операционного менеджмента в системе подготовки специалистов по управлению. Система управления и ее свойства: социальная направленность, инженерная вооруженность, методологическая обоснованность. Деятельность и управление. Субъектная, целенаправленная деятельность менеджера. Деятельность. Профессиональная управленческая деятельность. От процессов к операциям. Производственный процесс.

#### Тема 2. Системодеятельностный подход к управлению

Нормативный цикл деятельности: сущность, структура и содержание. Продукты управленческой деятельности. Проблемы проектирования процесса управления. Функции и операции в управлении. Организация предприятия по функциональному принципу. Организация предприятия по процессному принципу. Особенности планирования управленческой деятельности. Ресурсы управления.

Нормы профессиональной деятельности. Интеграционные и нормативные процессы в управлении. Взаимосвязь и взаимодействие, взаимопонимание и профессиональная взаимозависимость в системе управления организацией. Обсуждение подготовленных эссе. Анализ и оценка подготовленных эссе.

#### Тема 3. Организация операционной системы менеджмента предприятия по процессному принципу

Прогнозирование и проектирование продукта и услуг, как фазы целостного жизненного цикла организации. Процессный принцип в управлении персоналом. Классификация процессов. Составление производственных графиков. Планирование работы персонала в сфере услуг

Сущность и содержание процессов интеграции различных видов управленческой деятельности. Основные процессы: Моделирование бизнес-процессов. Вспомогательные процессы. Процессная организация. Анализ процессов

#### Тема 4. Календарное планирование и управление производством

Размещение производственных мощностей как основа производства товаров и предоставления услуг. Множественные цели планирования трудового процесса, Нормативная структура предприятия. Иерархическая структура управления организацией. Кадровое обеспечения производства. Подбор, отбор и расстановка кадров. Методы внутрифирменной подготовки специалистов. Взаимодействие поставщиков и потребителей. Конкуренция и партнерство в современных социально-экономических условиях.

#### Тема 5. Технологии управления качеством, как основы конкурентного преимущества организации

Качество в системе менеджмента Философия качества. Особенности различных форм

описания процессов: алгоритмического, процессного, табличного, диаграммы «потока работ».

Состав и способы формирования разделов проекта бюджета предприятия. Операционная структура бюджета организации.

Практическая работа по выбору и контролю целевых показателей качества трудовой деятельности специалиста (Ц.П.)

#### Тема 6. Планирование трудового процесса и распределение ресурсов, прав, ответственности и обязанностей (ТСТ)

Практика описания процессов управленческой деятельности. Особенности подготовки ТСТ (таблиц согласования требований) Примеры таблиц и самостоятельное описание процесса профессиональной деятельности, реинжиниринг бизнес-процессов.

#### Тема 7. Управление качеством

Всеобщее управление качеством, сущность, особенности и содержание.

Особенности понимания категории «качество» в современных системах управления. Интегрированные системы управления. Системы экологического менеджмента. Информационная безопасность. Системы менеджмента информационной безопасности, Системы экологического менеджмента.

#### Тема 8. Анализ и моделирование качества процессов управления

Международные стандарты серии ИСО.

Анализ и обсуждение. Способы разработки и внедрения Процесс сертификации. Аудит. Непрерывное совершенствование процессов и процедур.

### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.**

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Операционный менеджмент» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

при проведении занятий семинарского типа: дискуссия и работа на семинаре.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой (устного ответа на два вопроса).

#### ***Примеры тестов:***

##### **Тест А.**

№	Вопрос	Ответ	Оценка (да - нет)
1	Назовите факторы интеграции:	Объективные, отраслевые, территориальные, субъективные, внешние, внутренние, профессиональные, экономические, политические, культурологические	

2	Сколько уровней интеграции вам известно?	5, 7, 3	
3	Операционное управление это:	<b>деятельность, процесс,</b> наука, искусство, теория, система	
4	Интеграционный менеджмент это:	<b>процесс объединения,</b> мотивационный процесс, коммуникационный процесс, изоморфность частей целого, система	

#### Тест В.

1. Какие из перечисленных функции операционного менеджмента, являются наиболее значимыми (императивными)? (мотивация, **анализ**, целеполагание, проектирование, контроль, **синтез**)
2. Возможно ли объединение, (например, экономики Дальнего Востока и Китая, их синтез или интеграция)?
3. Возможно ли без ущерба для производства проанализировать деятельность института управления крупной промышленной корпорации?

#### Тест С.

1. Простая модель управления похожа на: «черный квадрат», «серый квадрат», «прозрачный квадрат», «колесо», «след от катящегося колеса»
2. Цикл управления имеет нормативность? **Да.** Нет. Не известно.
3. С какой функции начинается и заканчивается любая деятельность человека? (планирование, контроль, **анализ**)
4. Что может служить «входом» в процесс управления? (интерес, «**выход другого процесса**», **какой-либо стимул**, потребность)

#### Тест D.

1. Чем отлична методология от методики?

Возможный ответ:

*Методология - это не просто учение о средствах и методах нашего мышления и деятельности, а форма организации и в этом смысле "рамка" для всей мыследеятельности и жизнедеятельности людей. Методика – инструмент мыследеятельности людей.*

1. Сформулируйте суть системного подхода в управлении?

Возможный ответ:

*Системный подход является одним из важнейших моментов современного методологического мышления и современной методологической работы.*

3. Отметьте необходимые характеристики качества процесса

Возможные ответы:

- |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| <b>А) Эффективность</b>    | <b>Г) Адаптивность</b>    |
| <b>Б) Результативность</b> | <b>Д) Эластичность</b>    |
| <b>В) Гибкость</b>         | <b>Е) Своевременность</b> |

4. Подчеркните основные параметры качества руководителя, готового к реализации системного подхода в своей организации.

- А) Лидерство**  
**Б) Опыт, способность анализировать**  
**В) Инновационный подход к процессу управления**



- Г) Компетентность и компетенция*
- Д) Наставничество и самосовершенствование*
- Е) Предвидение и мотивированность*
- Ж) Адаптивность, доверительность*
- З) Прагматизм.*

#### **4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

### **ТЕСТ**

1. Что такое «качество»?  
*совокупные свойства (характеристики) продукта.*  
*удовлетворенность потребителя.*  
*привлекательные характеристики продукта, процесса, услуги.*  
***выполненное отношение требований потребителя к характеристикам процесса, продукта, услуги.***
2. Что является основными объектами качественного управления?  
*система менеджмента.*  
*процессы.*  
*продукты, услуги,*  
*люди,*  
*природа*
3. В чем сущность национального аспекта качества?  
***способы мышления,***  
*социокультурные ориентиры.*  
*социокультурные ценности.*
4. В чем сущность политического аспекта качества?  
***формирование социально-экономической ситуации внутри страны,***  
***укрепление международного статуса государства,***  
*воспитание необходимой мотивации населения,*  
*влияние на систему планирования и распределения ресурсов, финансов, продукции (услуг).*
5. В чем сущность технического аспекта качества?  
***ускорение научно-технического прогресса.***  
***повышение уровня развития техники.***  
*совершенствование продуктов и услуг.*
6. В чем сущность экономического аспекта качества?  
***повышение конкурентоспособности.***  
***снижение затрат.***  
*повышение работоспособности людей.*  
*повышение удовлетворенности потребителя.*
7. В чем сущность социального аспекта качества?  
***повышение статуса страны.***  
***повышение социально-экономического уровня нации.***  
*повышение сознательности населения.*  
*повышение благосостояния отдельных граждан.*

8. В чем сущность экологического аспекта качества?  
*обеспечение безопасности продуктов.*  
*обеспечение экологической безопасности населения.*  
*ориентация на экологически чистые комплектующие материалы.*  
*ориентация на собственные силы.*

#### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

##### 4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКо ОС LA-3	Способен руководствоваться передовыми тенденциями в менеджменте и связанными с ними революционными открытиями, технологиями и продуктами в профессиональной деятельности	ПКо ОС LA-3.2	Способен принимать управленческие решения на основании данных, полученных с использованием механизмов операционного менеджмента при создании новых предпринимательских структур

##### 4.3.2 Типовые оценочные средства

###### Вопросы к зачету:

1. Операционный менеджмент: сущность, содержание, цели и основные задачи. Операции как виды деятельности
2. Состав и содержание операционной системы, их классификации
3. Операционная стратегия. Взаимосвязь операционной стратегии и трансформации компании
4. Актуальность и особенности процесса разработки и проектирования продуктов и услуг
5. Процесс проектирования продукта
6. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания
7. Производство как объект управления.
8. Цели и задачи управления производством.
9. Функции управления производством.
10. Разработка продукта и выбора процесса производства.
11. Проектирование услуг и выбор процесса обслуживания.
12. Граница и внешнее окружение операционной системы
13. Операционный менеджмент: понятие, содержание, цели, задачи и функции.
14. История операционного менеджмента.
15. Методы операционного планирования.
16. Принципы операционного планирования.
17. Место операционного менеджмента в организационной структуре предприятия
18. Критерии эффективности управления операциями.
19. Внутренние и внешние потребители
20. Место и роль операционных менеджеров в управлении производством.

21. Методы управления ресурсами
22. Влияние ролевого поведения и стиля лидерства менеджера на построение операционного процесса
23. Цели, которые ставятся руководством организации перед операционными менеджерами.
24. Понятие и характеристика производственных организаций.
25. Понятие и характеристика организаций в сфере предоставления услуг.
26. Инструменты и приемы операционного менеджмента в производственных организациях
27. Инструменты и приемы операционного менеджмента в сфере предоставления услуг.
28. Разработка товаров и услуг.
29. Достижение основных целей разработки: возможность производства, себестоимость, качество, надежность.
30. Проектирование процесса.
31. Проектирование процесса.
32. Производственная планировка. Типы производственной планировки: пооперационная, линейная (поточная), модульная, концентрическая (с постоянной позицией изделия.)
33. Задачи и методы планирования операций.
34. Временные масштабы производства.
35. Планирование производственных мощностей. Предварительные решения.
36. Составление плана размещения оборудования.
37. Методические положения по разработке оперативно-календарных планов. Последовательное календарное планирование.
38. Планирование материального обеспечения.
39. Планирование производственных ресурсов.
40. Понятие операционной стратегии.
41. Факторы, влияющие на выбор операционной стратегии. Временной аспект при выборе стратегии.
42. Операционная стратегия и конкурентоспособность компании.
43. Достижение высокой отзывчивости на потребности покупателей.
44. Внедрение инноваций, обеспечивающих высокую скорость и гибкость. Достижение более высокого качества. Достижение более высокой эффективности, за счет уменьшения издержек.
45. Интегрированное предприятие
46. Производственный цикл. Методы расчета производственного цикла.
47. Планирование производственных мощностей. Пути сокращения производственного цикла.
48. Организация работы по выполнению производственных программ и заданий. Распределение задач.
49. Координация работ по выполнению производственных программ и мотивация труда работающих.
50. Анализ использования интервалов рабочего времени.
51. Переход современных организаций на более совершенные технологии производства товаров и предоставления услуг.
52. Гибкие производственные системы.
53. Системы автоматизированного проектирования и производства.
54. Системы автоматизированного проектирования и производства
55. Значение запасов. Оптимальный размер заказа.

56. Планирование потребности в материалах.
57. Изделия зависимого спроса.
58. Системы just-in-time (точно в срок).
59. Логистика и управление дистрибуцией.
60. «Бережливое производство» и производительность.
61. Метод «шесть сигма» и производительность.
62. Измерение производительности. Совокупная производительность факторов производства. Производительность труда. Продуктивность управления.
63. Контур управленческого контроля над операционным процессом.
64. Мониторинг операций

### ***Шкала оценивания***

<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Оценка (баллы)</b>
Устный ответ на зачете <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент подробно излагает содержание вопроса: исчерпывающе, последовательно, четко и аргументированно излагает материал.</li> <li>• Демонстрирует критическую оценку возможностей и ограничений представленного подхода/метода: рассматривает возможную критику, условия, в которых данные концепции или методы неприменимы.</li> <li>• Демонстрирует способность проследить и реконструировать аргументацию авторов по теме, ссылается в ответе на первоисточники или актуальные исследования.</li> <li>• Поясняет утверждение на уместных примерах.</li> <li>• Уверенно отвечает на дополнительные вопросы, свободно ориентируется в теме.</li> </ul>	Отлично (81-100)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент подробно излагает содержание билета, но упускает некоторые аспекты рассматриваемого подхода/метода.</li> <li>• Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода, но не всегда способен проследить его ограничения.</li> <li>• Демонстрирует способность частично реконструировать аргументацию авторов, на которых ссылается.</li> <li>• Поясняет утверждение на уместных примерах.</li> <li>• Отвечает на дополнительные вопросы по теме с небольшими паузами в разговоре.</li> </ul>	Хорошо (61-80)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент излагает содержание билета поверхностно;</li> <li>• Демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода на уровне «здравого смысла».</li> </ul>	Удовлетворительно (41-60)

<sup>1</sup> Преподавателям предлагается оценить ответ по каждому блоку по 5 критериям, выставляя за каждый критерий до 20 баллов, баллы выставляются по двум вопросам отдельно.

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрирует способность частично реконструировать аргументацию авторов, на которых ссылается, но допускает ошибки.</li> <li>• Поясняет утверждение на примерах, но не всегда сразу может обосновать их уместность.</li> <li>• Отвечает на дополнительные вопросы по теме с паузами в разговоре и ошибками.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент излагает содержание билета сжато, не отражая сути вопроса;</li> <li>• Не демонстрирует критическую оценку возможностей представленного подхода/метода.</li> <li>• Не способен реконструировать аргументацию авторов, допускает серьезные ошибки.</li> <li>• Не использует примеры, либо предложенные примеры не отражают суть вопроса.</li> <li>• Не отвечает на дополнительные вопросы по теме.</li> </ul>	Неудовлетворительно (0-40)

#### 4.4. Методические материалы

Преподаватель отслеживает текущую ситуацию по указанным формам текущего контроля и выносит студентам рекомендации для улучшения качества подготовки к промежуточному контролю.

#### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Учитывая значительный объем изучаемых материалов чрезвычайно важно, чтобы студент следовал указаниям преподавателя по подготовке к каждому аудиторному занятию.

План занятий и рекомендованная литература по темам предоставляется в начале курса. При самостоятельной работе студенту рекомендуется составлять список вопросов к прочитанным источникам и литературе, уделяя особое внимание непонятным концепциями и историческим деталям. В каждом практическом занятии будет отводиться время на их проработку и объяснение.

В разделе 6 (п. 6.1., п. 6.2.) указан перечень основной и дополнительной литературы, который рекомендуется обучающимся при подготовке к семинарским занятиям и выполнении самостоятельной работы.

Перед аттестацией проводится консультация, на которой студентам предоставляются пробный варианты контрольных заданий.

Оценка по курсу складывается из аудиторной активности на семинарских (практических) занятиях, содержательности ответов на семинарских (практических) занятиях, обсуждении письменных домашних работ и рефератов, участия в дискуссиях, выполнении тестовых заданий, подготовки докладов с презентациями (40 %), а также выполнения контрольного итогового теста и ответов на контрольные вопросы на экзамене (60 %).

**6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**6.1. Основная литература.**

1. Ильдеменов А.С. Операционный менеджмент [[Электронный ресурс](#)]: учебник/ Ильдеменов А.С.— Электрон. текстовые данные. — М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. — 384 с.

**6.2. Дополнительная литература.**

1. Минаева, Л. А. Операционный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. А. Минаева. — Электрон. текстовые данные. — Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2016. — 188 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80518.html>

**6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211). [http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie\\_o\\_samostoyatelnoi\\_rabote.pdf](http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf)

**6.4. Нормативные правовые документы.**

1. Стандарты и качество. Ежемесячный научно-технический журнал. Госстандарт России. - М.: РИА Стандарты серии ИСО. 2014 г.
2. Методы менеджмента качества. Ежемесячный научно-технический журнал. Госстандарт России. -РИА Стандарты и качество, 2009-2014 гг.
3. Международные стандарты. Управление качеством продукции. ИСО-9001:2008, ИСО-9001:20015. ГОСТ 15467-79 и др.

**6.5. Интернет-ресурсы.**

1. <http://www.iprbookshop.ru/>

**6.6. Иные источники.**

1. Анисимов О. С., Деркач А.А. Основы общей управленческой акмеологии –М.: 1995.
2. Грант Р. Современный стратегический анализ. -СП-б.: Питер 2000.
3. Ильин И.А. О грядущей России: Избранные статьи. М.: Воениздат, 1993. Ч.1. - «Что есть государство-корпорация или учреждение»
4. Котляревский Ю.Л., Шанцер А.С. Искусство моделирования и природа игры. –М.: Прогресс, 1992.
5. Линдерс М., Фирон Х. Управление снабжением и запасами. Логистика -СП-Б.: Полигон, 1999.
6. Леонов А.И. Интеграционный менеджмент: новая форма управления рыночной деятельностью «Меркетинг в России и за рубежом», 2000, №1.
7. Мандельброт Б. Фрактальная геометрия природы. — М.: «Институт компьютерных исследований», 2002.
8. Прангишвили И.В. Системный подход и общесистемные закономерности —М.: Синтег, 2000.
9. Пригожин А.И. Методы развития организаций -М.: МЦФЭР, 2003.

10. Ребрин И.Ю. Управление качеством: Учебное пособие. –Таганрог: ТРТУ, 2004.

**7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

*Требования к аудиториям (помещениям) для проведения занятий:*

Для проведения практических занятий по дисциплине необходимо наличие ноутбука (компьютера) с установленным пакетом Microsoft® и мультимедийного проектора.

*Требования к программному обеспечению общего пользования:*

Специализированное оборудование и специализированное программное обеспечение при изучении дисциплины не используется.