

Государственное учреждение высшего профессионального образования «Белорусско-Российский университет»

УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор Белорусско-Российского университета

М.Е.Лустенков

« 20 » 01 2017 г.

Регистрационный №УД-380402/Б.1.ВДВ.5.1/р

«ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМ КАЧЕСТВА»  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки: 38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направленность (профиль) Инновационный менеджмент

Квалификация (степень) Магистр

	Форма обучения
	Очная
Курс	2
Семестр	3
Лекции, часы	8
Практические занятия, часы	36
Зачет, семестр	3
Контактная работа по учебным занятиям, часы	44
Самостоятельная работа, часы	64
Всего часов/зачетных единиц	108/3

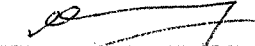
Кафедра-разработчик программы: Маркетинг и менеджмент

Составитель: старший преподаватель Комарова С.Л.

Могилев 2017.

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры), утвержденным приказом № 322 от 30.03.2015 г., учебным планом рег. № 380402-1, утвержденным 20.12.2016 г.

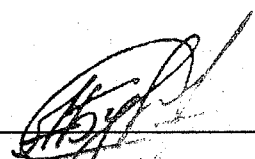
Рассмотрена и рекомендована к утверждению кафедрой «Маркетинг и менеджмент»  
«12» января 2017 г., протокол № 6.

Зав.кафедрой  А.В. Александров

Одобрена и рекомендована к утверждению Президиумом научно-методического совета Белорусско-Российского университета

«19» января 2017 г., протокол № 4.

Зам.председателя Президиума  
научно-методического совета

 А.Д. Бужинский

Рецензент:

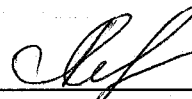
Маковская Наталья Владимировна – заведующая кафедрой «Экономика и управление» УО «Могилевский государственный университет им. А.А. Кулешова», доктор экон. наук, профессор

Рабочая программа согласована:

Ведущий библиотекарь

 Л.А. Астекалова

Начальник учебно-методического  
отдела

  
19.01.17 О.Е. Печковская

# 1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

## 1.1 Цель учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины является овладение знаниями в области теоретических основ обеспечения качества, ознакомление с отечественным и зарубежным опытом управления качеством продукции, изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, а также показателей оценки и контроля деятельности таких систем.

## 1.2 Планируемые результаты изучения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины магистрант должен

**знать:**

- основные положения нормативных документов;
- цели, принципы СМК и их особенности;
- основные понятия, относящиеся системам менеджмента качества;
- процедуры планирования, подготовки и внедрения СМК.

**уметь:**

- работать со стандартами;
- разрабатывать документацию СМК;
- оценивать эффективность СМК;
- владеть знаниями основ производственных отношений при разработке и внедрении

СМК.

**владеть:**

- навыками разработки политики в области качества, а также приобрести опыт по обеспечению гарантий качества;
- технологией, подходами, инструментами проектирования СМК.

## 1.3 Место учебной дисциплины в системе подготовки студента

Дисциплина относится к блоку 1 «Дисциплины (модули). Дисциплины по выбору».

Перечень учебных дисциплин (циклов дисциплин), которые будут опираться на данную дисциплину:

- «Математическая статистика»
- «Интернет-технологии»

Перечень учебных дисциплин (циклов дисциплин), которые будут опираться на данную дисциплину:

- «Управление изменениями» / «Управление знаниями»

Кроме того, результаты изучения дисциплины используются в ходе практики и при подготовке выпускной квалификационной работы.

## 1.4 Требования к освоению учебной дисциплины

Освоение данной учебной дисциплины должно обеспечивать формирование следующих компетенций

Коды формируемых компетенций	Наименования формируемых компетенций
ПК-1	способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями
ПК-2	способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Вклад дисциплины в формирование результатов обучения выпускника (компетенций) и достижение обобщенных результатов обучения происходит путем освоения содержания обучения и достижения частных результатов обучения, описанных в данном разделе.

### 2.1 Содержание учебной дисциплины

Номер тем	Наименование тем	Содержание	Коды формируемых компетенций
1	Системы управления качеством	Назначение, цели и задачи систем управления качеством. Мотивы для разработки и внедрения СМК на предприятии. Термины и определения, относящиеся к СМК. Международный опыт управления качеством (японский, американский и европейский опыт). Основная суть систем, критерии и объекты управления, достоинства и недостатки систем качества. Внедрение сертификации	ПК-1 ПК-2
2	Модель системы качества по международным стандартам серии ISO 9000	Область применения модели СМК. Стороны и структура модели СМК. Требования к документации СМК. Планирование внедрения. Цели. Вступительные условия. Ответственность руководства. Измерение, анализ и улучшение. Совместимость с другими системами менеджмента. Обеспечивающие и управляющие стандарты. Гарантии качества.	ПК-1 ПК-2
3	Принципы менеджмента качества	Принципы проектирования системы управления качеством. Ориентация на потребителя. Подготовка предприятия к внедрению системы управления качеством. Анализ и диагностика существующей системы менеджмента качества. Системный подход к менеджменту. Постоянное улучшение. Процессуальный подход к СМК согласно нормам серии ISO 9000. Взаимовыгодные отношения с поставщиками	ПК-1 ПК-2
4	Внедрение и поддержание системы менеджмента качества	Этапы внедрения и их содержание. Проблемы, возникающие при внедрении системы менеджмента качества. Создания отдела «контроля качества» в организации. Инструменты и методы совершенствования качества. Основные трудности, возникающие при внедрении систем автоматизации. Органы по сертификации системы менеджмента качества	ПК-1 ПК-2

## 2.2 Учебно-методическая карта учебной дисциплины

№ недели	Лекции (наименование тем)	Часы	Практические (семинарские) занятия	Часы	Самостоятельная работа, часы	Форма контроля знаний	Баллы (max)
Модуль 1							
1	Тема 1. Системы управления качеством	2	Тема 1. Системы управления качеством	2	4		
2			Тема 1. Системы управления качеством	2	4	О	5
3	Тема 2. Модель системы качества по международным стандартам серии ISO 9000	2	Тема 1. Системы управления качеством	2	4	Р	5
4			Тема 1. Системы управления качеством	2	4	О	5
5	Тема 3. Принципы менеджмента качества	2	Тема 2. Модель системы качества по международным стандартам серии ISO 9000	2	4	Р	5
6			Тема 2. Модель системы качества по международным стандартам серии ISO 9000	2	4	О	5
7	Тема 4. Внедрение и поддержание системы менеджмента качества	2	Тема 2. Модель системы качества по международным стандартам серии ISO 9000	2	4	Р	5
8			Тема 2. Модель системы качества по международным стандартам серии ISO 9000	2	4	ПКУ	30
Модуль 2							
9			Тема 3. Принципы менеджмента качества	2	5		5
10			Тема 3. Принципы менеджмента качества	2	5	О	5
11			Тема 3. Принципы менеджмента качества	2	5	Р	5
12			Тема 3. Принципы менеджмента качества	4	5		5
13			Тема 4 Внедрение и поддержание системы менеджмента качества	4	5	О	5
14			Тема 4. Внедрение и поддержание системы менеджмента качества	4	5	Р	5
15			Тема 4. Внедрение и поддержание системы менеджмента качества	2	2	ПКУ ПА(зачет)	30 40
	Итого	8		36	64		100

Р - реферат.

О - опрос.

ПКУ - промежуточный контроль успеваемости.

ПА - Промежуточная аттестация.

Итоговая оценка определяется как сумма текущего контроля и промежуточной аттестации и соответствует баллам:

Зачет

Оценка	Зачтено	Не зачтено
Баллы	51-100	0-50

### 3 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При изучении дисциплины используется модульно-рейтинговая система оценки знаний магистрантов. Применение форм и методов проведения занятий при изучении различных тем курса представлено в таблице.

№ п/п	Форма проведения занятия	Вид аудиторных занятий		Всего часов
		Лекции	Практические занятия	
1	Традиционные	Темы: 2, 3, 4		6
2	Решение экономических задач		Темы: 1, 2, 3	16
3	Проведение дискуссий		Темы: 4	10
4	Проблемные / проблемно-ориентированные	Темы: 1	Темы: 1, 2	10
5	Деловые игры		Тема: 3	2
	<b>ИТОГО</b>			<b>44</b>

### 4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Используемые оценочные средства по учебной дисциплине представлены в таблице и хранятся на кафедре.

№ п/п	Вид оценочных средств	Количество комплектов
1	Вопросы к зачету	1
2	Перечень тем рефератов	1
3	Перечень теоретических вопросов для опроса	1
4	Перечень заданий для практических работ	1

### 5 МЕТОДИКА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ СТУДЕНТОВ

#### 5.1 Уровни сформированности компетенций

№п/п	Уровни сформированности компетенций	Содержательное описание уровня	Результаты обучения
<b>ПК-1 – способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями</b>			
1	Пороговый уровень	Понимает основные положения проектирования систем качества, знает общие основы законодательства Российской Федерации в области проектирования систем качества.	Знание основных методов формирования модели системы менеджмента качества, различие в управлении командами проекта и коллектива предприятия
2	Продвинутый уровень	Применяет полученные знания для обоснования тех или иных конкретных решений.	Умеет понять особенности управления системами менеджмента качества, определить область применения модели СМК, стороны и структуру модели СМК, требования к документации СМК.
3	Высокий уровень	Способен в комплексном виде использовать полученные знания в различных сферах жизнедеятельности общества, критически оценивать те или иные решения в сфере проектирования систем качества и их вероятные последствия.	Владеет навыками обеспечивающими стандарты, гарантирующие качество.; способен анализировать и проектировать системы качества, по международным стандартам серии ISO 9000

<b>ПК-2 - способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию</b>			
1	Пороговый уровень	Знает основные методы и инструменты разработки корпоративной стратегии умеет представлять ее в требуемом формате	Знает основы проектирования системы менеджмента качества; схемы финансирования СМК; особенности экспертизы СМК
2	Продвинутый уровень	Осуществляет разработку корпоративной стратегии, программы организационного развития и изменения, представляет ее в требуемом формате для обоснования тех или иных конкретных решений.	Умеет обосновать выбор СМК на предприятии; определить риски внедрения СМК на предприятии, использовать методы внедрения СМК.
3	Высокий уровень	Способен в комплексном виде разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	Способен анализировать и проектировать системы качества, по международным стандартам серии ISO 9000, способен к проектной деятельности в сфере организации системы и управления качеством продукции на основе системного подхода, умения строить и использовать модели для описания и прогнозирования уровня качества проектируемых сложных техногенных систем, осуществлять их качественный и количественный анализ

### 5.2 Методика оценки знаний, умений и навыков студентов

Результаты обучения	Оценочные средства
<b>ПК-1 – способность управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями</b>	
Знание основных методов формирования модели системы менеджмента качества, различие в управлении командами проекта и коллектива предприятия	Перечень тем рефератов. Перечень теоретических вопросов для опроса
Умеет понять особенности управления системами менеджмента качества, определить область применения модели СМК, стороны и структуру модели СМК, требования к документации СМК.	Перечень тем рефератов. Перечень теоретических вопросов для опроса
Владеет навыками обеспечивающими стандарты, гарантирующие качество.; способен анализировать и проектировать системы качества, по международным стандартам серии ISO 9000	Перечень тем рефератов. Перечень теоретических вопросов для опроса
<b>ПК-2 - способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию</b>	
Знает основы проектирования системы менеджмента качества; схемы финансирования СМК; особенности экспертизы СМК	Перечень тем рефератов. Перечень теоретических вопросов для опроса
Умеет обосновать выбор СМК на предприятии; определить риски внедрения СМК на предприятии, использовать методы внедрения СМК.	Перечень тем рефератов. Перечень теоретических вопросов для опроса
Способен анализировать и проектировать системы качества, по международным стандартам серии ISO 9000, способен к проектной деятельности в сфере организации системы и управления качеством продукции на основе системного подхода, умения строить и использовать модели для описания и прогнозирования уровня качества проектируемых сложных техногенных систем, осуществлять их качественный и количественный анализ.	Перечень тем рефератов. Перечень теоретических вопросов для опроса

### 5.3 Критерии оценки практических работ

Оценка	Баллы	Критерии
5 ("отлично")	5	Систематизированные, глубокие и полные знания по тематике выполняемой практической работы, а также по основным вопросам, выходящим за ее рамки. Точное использование научной



		терминологии. Умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях, связанных с тематикой выполняемой практической работы, и давать им критическую оценку.
4 ("хорошо")	4	Достаточно полные и систематизированные знания по тематике выполняемой практической работы, использование научной терминологии. Умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях, связанных с тематикой выполняемой практической работы, и давать им критическую оценку.
3 ("удовлетворительно")	3	Достаточный объем знаний по тематике выполняемой практической работы, минимально соответствующий требованиям образовательного стандарта, использование научной терминологии. Умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях, связанных с тематикой выполняемой практической работы.
2 ("неудовлетворительно")	2-0	Недостаточно полный объем знаний по тематике выполняемой практической работы, не соответствующий минимальным требованиям, установленным образовательным стандартом. Неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях, связанных с тематикой выполняемой практической работы.

#### 5.4 Критерии оценки реферата

Оценка	Баллы	Критерии
5 ("отлично")	5	Систематизированные, глубокие и полные знания по тематике реферата, а также по основным вопросам, выходящим за ее рамки. Точное использование научной терминологии. Умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях, связанных с тематикой реферата, и давать им критическую оценку.
4 ("хорошо")	4	Достаточно полные и систематизированные знания по тематике реферата, использование научной терминологии. Умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях, связанных с тематикой реферата, и давать им критическую оценку.
3 ("удовлетворительно")	3	Достаточный объем знаний по тематике реферата, минимально соответствующий требованиям образовательного стандарта, использование научной терминологии. Умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях, связанных с тематикой реферата.
2 ("неудовлетворительно")	2-0	Недостаточно полный объем знаний по тематике реферата, не соответствующий минимальным требованиям, установленным образовательным стандартом. Неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях, связанных с тематикой реферата.

#### 5.5 Критерии оценки опросов

Оценка	Баллы	Критерии
5 ("отлично")	5	Полный развернутый логично построенный ответ с примерами.
4 ("хорошо")	4	Полный логично построенный ответ с достаточной детализацией материала.
3 ("удовлетворительно")	3	Неполное изложение вопроса без грубых стилистических и логических ошибок.
2 ("неудовлетворительно")	2-1	Фрагментарные знания (основные понятия), наличие в ответе грубых стилистических и логических ошибок.

#### 5.6 Критерии оценки зачета

Оценка	Баллы	Критерии
5 ("отлично")	40-35	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам учебной программы, а также по основным вопросам,

		выходящим за ее пределы. Точное использование научной терминологии. Умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку.
4 («хорошо»)	34-28	Достаточно полные и систематизированные знания по всем разделам учебной программы, использование научной терминологии. Умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку.
3 («удовлетворительно»)	27-20	Достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта, использование научной терминологии. Умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им оценку.
2 («неудовлетворительно»)	19-0	Недостаточно полный объем знаний в рамках образовательного стандарта. Неумение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.

## 6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОЯТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа магистрантов (СРС) направлена на закрепление и углубление освоения учебного материала, развитие практических умений. СРС включает следующие виды самостоятельной работы магистрантов:

- выполнение тестовых заданий;
- изучение нормативных документов;
- исследовательская работа, в том числе научно-исследовательская;
- конспектирование;
- обзор литературы;
- ответы на контрольные вопросы;
- перевод с иностранных языков;
- подготовка сообщений к выступлению на семинарских занятиях, в том числе подготовка рефератов.

## 7 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1 Основная литература:

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы	Гриф	Количество экземпляров
1	Инновационное проектирование оценочных средств в системе контроля качества обучения в вузе: Учебное пособие / Клименко А.В., Несмелова М.Л., Пономарев М.В. - М.: МПГУ, 2014. - 124 с.	-	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
2	Методы менеджмента качества. Методол. орг-ного проектир. инженер. состав. системы... / П.С. Серенков. - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2014. - 491 с.	-	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>

## 7.2 Дополнительная литература:

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной литературы	Гриф	Количество экземпляров
1	Михеева, Е.Н. Управление качеством: Учебник/ Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. – 2-е изд., испр. И доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 532 с. Режим доступа: <a href="http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=112326">http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=112326</a>	-	Электронный ресурс
2	. Аристов, А. И. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для вузов.- 3-е изд., перераб. – Москва : Академия, 2012. - 384 с. - (	-	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
3	Гражданский кодекс Российской Федерации // Официальный сайт Президента Российской Федерации [Электронный ресурс] / Москва, 2016. – Режим доступа: <a href="http://text.document.kremlin.ru/SESSION/S__TzWQd41n/PILOT/main.html">http://text.document.kremlin.ru/SESSION/S__TzWQd41n/PILOT/main.html</a> .	-	электронный ресурс
4	Трудовой кодекс Российской Федерации, 30.12.2001 г., № 197–ФЗ // Официальный сайт Президента Российской Федерации [Электронный ресурс] / Москва, 2016. – Режим доступа: <a href="http://text.document.kremlin.ru/SESSION/S__TzWQd41n/PILOT/main.html">http://text.document.kremlin.ru/SESSION/S__TzWQd41n/PILOT/main.html</a> .	-	электронный ресурс
5	Схиртладзе, А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник / А. Г. Схиртладзе, Я. М. Радкевич. - Старый Оскол : ТНТ, 2010. - 540 с.	-	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
6	Деев, В.А. Управление качеством: учебное пособие. – М.: ИД «Юриспруденция», 2012. – 102 с. Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/8057">http://www.iprbookshop.ru/8057</a>	-	электронный ресурс
7	Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции: Учебник/ Ш.Ш. Магомедов, Г.Е., Беспалова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. – 336 с. Режим доступа: <a href="http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=112236">http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=112236</a>	-	Электронный ресурс
8	Мишин, В.М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100)/ В.М. Мишин – 2-е изд. Перераб и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 463 с. - Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=117375">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=117375</a>	-	Электронный ресурс

## 7.3 Перечень ресурсов сети Интернет по изучаемой дисциплине:

### 7.3.1 Официальные издания и документы

- 1 <http://www.government.ru> - Интернет-портал Правительства Российской Федерации
- 2 <http://www.economy.gov.ru> - Министерство экономического развития Российской Федерации
- 3 <http://www.gks.ru> - Федеральная служба государственной статистики
- 4 ИСО 9000:2008. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- 5 ИСО 9001:2008. Система менеджмента качества. Требования.
- 6 ИСО 9004:2008. Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению.

7 ИСО 19011:2008. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

8 ИСО/ТР 10013:2008. Руководство по документации системы менеджмента качества.

9 <http://www.rbcnet.ru> - Торгово-промышленная палата РФ

### **7.3.2 Средства массовой информации**

1 <http://www.rg.ru> - Российская газета - официальное издание для документов Правительства РФ

2 <http://www.FINGAZETA.ru> - Еженедельник "Финансовая газета"

3 <http://www.vedomosti.ru> - Ежедневная деловая газета Ведомости

4 <http://www.spbvedomosti.ru> - Санкт-Петербургские Ведомости

5 <http://www.dpgazeta.ru> - Деловой Петербург

6 <http://www.kommersant.ru> - Ежедневный Экономический обзор Российского рынка от Издательского Дома Коммерсантъ

7 <http://www.expert.ru> - журнал "Эксперт".

### **7.3.3 Сайты профессиональных ассоциаций**

1 <http://www.esomar.org> - Сайт Европейской Ассоциации Исследователей рынка (ESOMAR)

2 <http://www.ram.ru> - Официальный сайт Российской ассоциации маркетинга

3 <http://www.btl.ru> - Российская Ассоциация Маркетинговых Услуг (РАМУ)

4 <http://www.marketsurveys.ru> – Сайт Маркетинговые исследования

### **7.3.4 Электронные энциклопедии, справочники, учебники**

1 <http://ru.wikipedia.org/wiki/Маркетинг> - Материалы Википедии - свободной энциклопедии

2 <http://www.rsl.ru> - Официальный сайт Российской государственной библиотеки

3 <http://www.aup.ru> - Электронная библиотека для руководителей,

4 Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (<http://www.gost.ru>);

### **7.3.5 Электронные специальные периодические издания**

1. Локальная сеть ГОУ ОГУ «Технорма/Библиография»;

2. Российская газета ([www.rg.ru](http://www.rg.ru)).

**7.4 Перечень наглядных и других пособий, методических рекомендаций по проведению конкретных видов учебных занятий, а также методических материалов к используемым в учебном процессе техническим средствам**

#### **7.4.1 Методические рекомендации**

1 Проектирование систем качества . Методические рекомендации к практическим занятиям для магистрантов, обучающихся по российским стандартам – Электронный вариант.