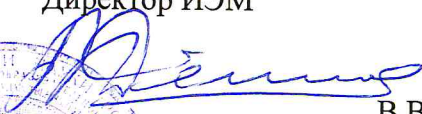



МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Институт экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭМ


В.В.Дёмин
" 24 " мая 2017 г.



Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

Направление подготовки

38.03.03 Управление персоналом
(уровень бакалавриата)

Профиль подготовки

Управление персоналом организации в экономике знаний

Форма обучения

Очная

Томск–2017

1. Код и наименование дисциплины (модуля)

В.1.28.2 – «Управление качеством»

Аннотация:

Дисциплина «Управление качеством» основывается на освоении современных подходов к управлению качеством на предприятиях. Показаны основные методы и приемы управления качеством. Максимально используются методические приемы из практики западных компаний. Проводится адаптация западных методик к российской практике с учетом особенности российской экономики, законодательства, регулирующего деятельность предприятий. В сферу внимания при изучении курса включаются и Стандарты в области менеджмента качества, аудита менеджмента качества и документации системы менеджмента качества.

Цель дисциплины: подготовка специалиста, обладающего теоретическими знаниями в области управления качеством современного предприятия/организации и практическими навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ, а также документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

Основные задачи дисциплины:

- овладение понятийным аппаратом управления качеством;
- овладения студентами навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;
- овладение студентами умениями и навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата

Дисциплина «Управление качеством» является обязательной к изучению и относится к вариативной части ООП направления подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» профиля «Управление персоналом организации в экономике знаний»

3. Год/годы и семестр/семестры обучения.

Дисциплина «Управление качеством» изучается студентами бакалавриата направления подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» профиля «Управление персоналом организации в экономике знаний» на 4 курсе в 7 семестре

4. Входные требования для освоения дисциплины (модуля), предварительные условия (если есть).

Входными требованиями для изучения дисциплины является знание основ менеджмента и базовыми методами принятия решений.

5. Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных единицы, 144 часов, из которых 54 часа составляет контактная работа обучающегося с преподавателем (24 часа – занятия лекционного типа, 30 часов – занятия семинарского типа), 90 часов составляет самостоятельная работа обучающегося.

6. Формат обучения очный, с применением дистанционных технологий (ЭОК в

системе Электронного университета ТГУ Moodle)

7. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень (этап) освоения)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-21, II уровень	З (ПК-21) – II Знать: основы оценки качества обучения, управления карьерой, служебно-профессиональным продвижением У (ПК-21) – II Уметь: работать с кадровым резервом; оценивать результаты и качество обучения; управлять карьерой В (ПК-21) – II Владеть: навыками управления карьерой; навыками работы с кадровым резервом

8. Содержание дисциплины (модуля) и структура учебных видов деятельности

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
			Лекции	Семинарские/практические занятия	
1	Развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности.	22	4	4	10
2	Терминология в области управления качеством.	24	4	4	14
3	Оценка уровня качества продукции/услуг. Контроллинг	26	4	6	18
4	Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области управления качеством.	34	4	8	24
5	Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии.	38	8	8	24
Итого		144	24	30	90

Тема 1. Развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности.

Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Комплексное и тотальное управление качеством и глобальный подход к испытаниям и сертификации. Проблема доверия к качеству продукции. Премии в области качества: международная и российская практика поощрения предприятий выпускающих качественную продукцию/услуги.

Тема 2. Терминология в области управления качеством.

Определение понятий «качество», «менеджмент качества», «система менеджмента

качества», «управление качеством»: сущность, функции, правило десятикратных затрат.

Менеджмент качества в рамках управления проектом. Функции управления качеством. Политика качества. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Модель жизненного цикла продукции, модель качества Э. Деминга (PDCA)

Инструменты планирования качества. Обеспечение качества. Принципы и инструменты обеспечения качества. Контроль качества. Организация работ по созданию системы менеджмента качества на предприятии. Функции службы менеджмента

Тема 3. Оценка уровня качества продукции/услуг. Контроллинг

Оценка уровня качества продукции. Показатели качества продукции. Методы определения значений показателей качества продукции. Классификация видов контроля качества продукции. Статистические методы контроля качества. Контроллинг: сущность, понятие, механизмы и инструменты

Тема 4. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области управления качеством.

Определение, назначение и цели сертификации и аккредитации. Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества.

Сертификация в международной практике, и особенности российской системы сертификации. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании». Сертификация продукции. Схемы сертификации. Сертификация систем качества. Европейская сеть по сертификации систем качества.

Тема 5. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии.

Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций семейства стандартов ИСО 9000. Методика разработки и внедрения систем качества по Демингу (Японский опыт). Методика разработки и внедрения систем качества по TQM. Сравнительная характеристика методик построения системы качества на предприятии. Непрерывные улучшения. Аудит системы менеджмента качества.

9. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) и методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю).

Самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- подготовка к проблемным дискуссиям;
- выполнение индивидуальных и групповых заданий (по предложенным бизнес-кейсам, проектным заданиям);
- подготовка итогового проектного задания.

Для закрепления теоретического материала предполагается самостоятельное выполнение заданий по каждой пройденной теме, что позволяет обратить внимание на наиболее сложные, ключевые и дискуссионные аспекты изучаемой темы, помочь студентам систематизировать и лучше усвоить пройденный материал. При выполнении заданий студент должен не просто воспроизводить полученные знания по заданной теме, но и творчески переосмыслить существующие подходы к пониманию тех или иных проблем, явлений, событий; продемонстрировать и убедительно аргументировать собственную позицию.

В ходе выполнения заданий студентам необходимо ознакомиться с вопросами, вынесенными на обсуждение, изучить соответствующий материал по бизнес-кейсам (проектным заданиям), дополнительную литературу. В разделе «Учебно-методическое обеспечение» приведен список учебников, монографий, периодических изданий,

источников информации в сети Internet, которые потребуются для выполнения

Задания для самостоятельной работы

Тема 1. Развитие управления качеством как области знания и предмета практической деятельности.

Темы для дискуссий

1. Этапы развития управления качеством в России и за рубежом.
2. Модели премий в области качества (российский и зарубежный опыт)
3. Этапы формирования представлений о качестве: комплексное управление качеством, тотальное управление качеством, глобальный подход к испытаниям и сертификации.

Задание для анализа представлены в ЭОК в системе Электронного университета ТГУ Moodle: <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=1067#section-4>

Тема 2. Терминология в области управления качеством.

Темы для дискуссий

1. Понятие «качество» (совокупность точек зрения)
2. Современная концепция качества: правило десятикратных затрат
3. Современная концепция качества: модель жизненного цикла продукции
4. Соотношение понятий: «качество», «ценность», «стоимость». Пути конкурентной борьбы
5. Содержание понятия «качество жизни»
6. Политика качества: значение и специфика.
7. Функции управления качеством
8. Специфика планирования качества.
9. Обеспечение качества: принципы, специфика.
10. Принципы и инструменты обеспечения качества

Тема 3. Оценка уровня качества продукции/услуг. Контроллинг

Темы для дискуссий

1. Классификация показателей качества промышленной продукции
2. Последовательность оценки значений показателей и уровня качества продукции
3. Классы и группы продукции: виды, значение, необходимость
4. Методы определения значений показателей качества продукции.
5. Классификация видов контроля качества продукции.
6. Статистические методы контроля качества
7. Контроллинг: российская практика, зарубежный опыт

Задание для анализа представлены в ЭОК в системе Электронного университета ТГУ Moodle: <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=1067#section-4>

Тема 4. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области управления качеством.

1. Основные аспекты сертификации и аккредитации
2. Последовательность работ по сертификации продукции и систем качества предприятия.
3. Основные положения закона «О техническом регулировании»
4. Основные положения закона «О защите прав потребителей»

Задание для анализа представлены в ЭОК в системе Электронного университета ТГУ
Moodle: <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=1067#section-4>

Тема 5. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии.

Задание для анализа представлены в ЭОК в системе Электронного университета ТГУ
Moodle: <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=1067#section-4>

10. Форма промежуточной аттестации и фонд оценочных средств

10.1. Компетенции выпускников образовательной программы, в формировании которых участвует дисциплина

Уровень освоения компетенции*	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
ПК-21, II уровень Знание основ оценки качества обучения, управления карьерой, служебно-профессиональным продвижением и работы с кадровым резервом и умением применять их на практике	З (ПК-21) – II Знать: основы оценки качества обучения, управления карьерой, служебно-профессиональным продвижением У (ПК-21) – II Уметь: работать с кадровым резервом; оценивать результаты и качество обучения; управлять карьерой В (ПК-21) – II Владеть: навыками управления карьерой; навыками работы с кадровым резервом	Выставляется обучающемуся, обнаружившему отсутствие знаний основного учебного материала, не выполнившему предусмотренные программой практические задания, который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий. Оценка "неудовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знакомых с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка "удовлетворительно" выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе практические задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Критерии оценивания ситуации для анализа

№ п/п.	Критерий	Шкала оценивания
1.	Учет стартовых условий	0 – решение не соответствует условиям задания 3 – указанные условия, факторы, определяющие направление решения задания, учтены частично 5 – указанные условия, факторы, определяющие направление решения задания, учтены в полном объеме и логически проработаны
2.	Логика, последовательность выполнения задания	0 – логическая последовательность в решении задания отсутствует 3 – логическая последовательность в решении задания представлена не явно 5 – решение задания представляет собой логически выстроенный алгоритм действий
3.	Креативность выполнения задания	0 – задание выполнено «по шаблону», на основе стандартного в данной ситуации подхода 3 – в решении задания присутствуют творческие элементы 5 – решение задания оригинально, основано на нестандартном подходе применительно к данной ситуации
4.	Обоснованность выводов	0 – выводы не обоснованы, содержат общие фразы; 3 – выводы частично обоснованы, в ответе не использованы теоретико-прикладные знания предмета 5 – выводы обоснованы с использованием теоретико-прикладных знаний предмета

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций**2. Примеры тестов для текущего контроля накопленных студентами знаний****Тест - 1**

- 1) Современное представление о качестве основано на:
 - a) требованиях и пожеланиях потребителей;
 - b) принципах деятельности производителей;
 - c) законодательных требованиях государства.
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 2) Ценность продукции для производителя – это:
 - a) максимально возможная цена продукции;
 - b) отсутствие препятствий для продажи продукции;
 - c) годная продукция для потребителя
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 3) Ценность продукции для потребителя – это:
 - a) низкая цена без учета качества продукции;
 - b) высокое качество без учета стоимости продукции;
 - c) наличие требуемых свойств

- d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 4) Менеджмент качества – это:
- a) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
 - b) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, относящаяся к качеству;
 - c) планирование производства бездефектной продукции.
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 5) Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные руководством – это определение:
- a) качества;
 - b) программы качества;
 - c) политики в области качества;
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 6) ISO 9001: 2000 содержит:
- a) требования к охране окружающей среды;
 - b) требования к системе менеджмента качества предприятия;
 - c) планирование затрат на качество;
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 7) Целью системы менеджмента качества, основанной на требованиях ISO 9001: 2000, является:
- a) достижение удовлетворения потребителей;
 - b) демонстрация способности организации постоянно поставлять продукт соответствующего качества;
 - c) предотвратить появление несоответствия;
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 8) Мероприятия, предпринимаемые для устранения причины выявленного несоответствия либо иной нежелательной ситуации, называются:
- a) корректирующими действиями;
 - b) разрешением на отклонение;
 - c) информацией для проектировщиков;
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 9) Процессный подход к системе менеджмента качества помогает организациям:
- a) управлять различными взаимосвязанными видами деятельности;
 - b) понимать и выполнять требования;
 - c) постоянно улучшать процессы;
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.
- 10) Какой из ниже перечисленных видов деятельности должен быть выполнен лицом, не занятым в выполнении проверяемой деятельности?
- a) анализ контроля;
 - b) проверка продукта;
 - c) аудит (внутренний либо внешний) системы менеджмента качества;
 - d) все выше перечисленное;
 - e) ничего из выше перечисленного.

Тест – 2

Вопрос №1. Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы...

- 1) помочь организациям повысить квалификацию персонала;
- 2) помочь организациям увеличить цены на продукцию;
- 3) помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК).

Вопрос №2. ГОСТ Р ИСО 9001-2000 определяет...

- 1) основные положения СМК и устанавливает терминологию;
- 2) требования к СМК;
- 3) рекомендации по улучшению деятельности СМК.

Вопрос №3. Основу стандартов СМК образуют...

- 1) 7 принципов менеджмента качества;
- 2) 8 принципов менеджмента качества;
- 3) 10 принципов менеджмента качества;

Вопрос №4. Перечислите основные принципы СМК по ISO 9000. В чем их отличие от методик Э. Деминга и TQM.

Вопрос №5. В каком году были внесены последние изменения в стандарты серии ИСО 9000?

- 1) 2015
- 2) 2003;
- 3) 2008.

Вопрос №6. Качество это-...

- 1) степень удовлетворенности потребителя;
- 2) потребность, которая установлена или является обязательной;
- 3) степень соответствия совокупности характеристик/свойств требованиям.

Вопрос №7. Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, это - ...

- 1) политика в области качества;
- 2) цели в области качества;
- 3) система менеджмента качества.

Вопрос №8. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения этих целей в области качества, это -...

- 1) политика в области качества;
- 2) цели в области качества;
- 3) система менеджмента качества.

Вопрос №9. Менеджмент это- ...

- 1) моя работа;
- 2) распределение полномочий между сотрудниками;
- 3) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Вопрос №10. Организация или лицо, предоставляющие продукцию/услугу, это -...

- 1) поставщик;
- 2) потребитель;
- 3) грабитель.

Вопрос №11. Процесс это -...

- 1) совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующая входы в выходы;
- 2) совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующая выходы во входы;
- 3) совокупность условий окружающей среды в которых выполняется работа.

Вопрос №12. Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия, это -...

- 1) предупреждающее действие;
- 2) корректирующее действие;
- 3) утилизация.

Вопрос №13. Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены, это -...

- 1) верификация;
- 2) валидация;
- 3) квалификация.

Вопрос №14. Аудит СМК это -...

- 1) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств проверки и их объективного оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки;
- 2) возможность проследить историю применения или местонахождения того или иного объекта;
- 3) то что доктор прописал.

Вопрос №15. Процесс подтверждения соответствия требованиям называется-...

- 1) стандартизация;
- 2) сертификация;
- 3) регистрация.

Вопрос №16. Расположите эти виды внутренней документации СМК по мере убывания их значимости.

- 1) рабочие и должностные инструкции;
- 2) положения и основные стандарты;
- 3) руководство по качеству;
- 4) другая документация и записи по качеству.

Вопрос №17. Международная организация по стандартизации требует пересмотра всех стандартов каждые:

- 1) 3 года;
- 2) 10 лет;
- 3) 5 лет.

Вопрос №18. ГОСТ Р ИСО 9004-2000 определяет...

- 1) основные положения СМК и устанавливает терминологию;
- 2) требования к СМК;
- 3) рекомендации по улучшению деятельности СМК.

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством» является зачет. Зачет выставляется студенту, который:

1. в течении всего периода освоения дисциплины активно участвовал в проблемных дискуссиях, выполнял задания, минимум заработал 50 баллов. Оценивание выполненных докладов с презентацией и ситуаций для анализа студентом осуществляется согласно критериев представленных в таблице п.п 10.1.,
2. выполнил итоговый тест, правильно ответив на 70% вопросов

11. Ресурсное обеспечение:

11.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы.

Основная литература

1. Управление качеством: учебник : [для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 080100 "Экономика", 080200 "Менеджмент" по дисциплине "Управление качеством : соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту (третьего поколения)] /М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова.- Ростов-на-Дону [и др.] : Феникс [и др.], 2014, 251, [1] с.: ил., табл. 21 см.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов : [учебное пособие для вузов по специальностям

экономики и управления (080100) /А. О. Блинов, О. С. Рудакова, В. Я. Захаров, И. В. Захаров] ; под ред. А. О. Блинова.- Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014, 341 с. с рис.

3. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/5B546D59-B48A-4D60-BFFF-621A01836CAB>

Дополнительная литература

1. Герман М. В. Менеджмент качества в рамках управления проектами: учебно-методический комплекс / М. В. Герман ; Том. гос. ун-т, [Ин-т дистанционного образования]. - Томск : [ИДО ТГУ], 2011. - URL: <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Repository/vtls:000422239>

2. Гемба кайдзен : путь к снижению затрат и повышению качества : пер. с англ. /Масаки Имаи ; [науч. ред.: Ю. Адлер, В. Шпер].- Москва: Альпина Паблишер, 2014, 336 с.

3. Практика ДАО Toyota : руководство по внедрению принципов менеджмента Toyota : пер. с англ /Джеффри Лайкер, Дэвид Майер.- Москва : Альпина Паблишерз , 2014, 584 с.

11.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1. Стандарты в области менеджмента качества // [электронный ресурс] Информационно-правовая система Техэксперт (Кодекс). ISO Система менеджмента качества. - Режим доступа: <http://www.lib.tsu.ru/ru/informacionno-pravovye-sistemy#p3>

2. Библиотека управления [Электронный ресурс]. – Интернет-проект "Корпоративный менеджмент", 1998-2016. – URL: <http://www.cfin.ru/>

3. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ISO <http://www.iso.org/iso/ru>

4. Официальный сайт Института Кайдзен <http://ru.kaizen.com>

5. Блог о производственном менеджменте <http://www.leaninfo.ru/>

Электронные библиотечные системы, доступные в сети ТГУ

1. ЭБС Лань - <http://e.lanbook.com/>

2. ЭБС Консультант студента - <http://www.studentlibrary.ru/>

3. ЭБС Юрайт - <http://www.biblio-online.ru/>

4. ЭБС ZNANIUM.com (110 книг) - <http://znanium.com/catalog.php>.

11.3. Описание материально-технической базы.

Для проведения занятий по дисциплине «Производственные стратегии» необходимы аудитории, оборудованные доской, желательнее экраном и проекционным аппаратом. Для самостоятельной работы в ходе изучения дополнительной литературы и выполнения заданий необходимы компьютеры или ноутбуки

12. Язык преподавания: русский язык

13. Преподаватель (преподаватели).

Автор: канд.экон.наук, доцент М.В. Герман

Рецензент: канд.экон.наук, доцент Н.А. Редчикова

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии Института экономики и менеджмента

Протокол № 6 от «30» мая 2017 г.