

## Литература

1. Оптнер С. Системный анализ для решения деловых и промышленных проблем. Пер. с англ. М.: Сов.радио, 1969, 216 с.
2. С.П. Никаноров. Вступительная статья к книге С. Оптнера «Системный анализ для решения деловых и промышленных проблем. Пер. с англ. М.: Сов. радио, 1969, 216 с.
3. Н.П. Абовский. Творчество: системный подход, законы развития, принятие решений. - М.: «Синтег», 1998.- 312 с.
4. С.А. Валуев, В.Н. Волкова, А.П. Градов и др. Системный анализ в экономике и организации производства. Л: «Политехника», 1991.- 398 с.
5. Системный анализ и структуры управления. М.: «Знание», 1975, 304 с. Под общей редакцией проф. В.Г. Шорина.
6. Майк Ротер, Джон Шук. Учитесь видеть бизнес-процессы. - Пер. с англ. - М.: «Альпина Бизнес-бук», 2005 - 144 с.
7. Бочкарев А., Кондратьев В., Краснова В. и др. 7 нот менеджмента.- 5-ое изд. доп.- М.: ЗАО «Журнал эксперт», «ЭКМО», 2002.-656 с., илл.
8. В.Г. Елиферов, В.В. Репин. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: М.: «ИНФРА-М», 2004.-319 с.
9. В.В. Репин, В.Г. Елиферов. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2004.-408 с., илл.
10. Андерсен Бьерн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования. Пер. с англ. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.-272 с., илл.
11. Оценка и аттестация зрелости процессов создания и сопровождения программных средств и информационных систем (ISO/IEC TR 15504-CMM) / Пер. с англ. А.С. Агапова, С.В. Зенина, Н.Э. Михайловского, А.А. Мкртумяна. - М.: «Книга и бизнес», 2001.- 348 с.
12. Лукманова И.Г. Менеджмент качества в строительстве. М.: «МГСУ», 2001.- 263 с.
13. Д. Маслов, Э. Белокоровин. Малый бизнес: японский путь к успеху.-М.: «ДМК Пресс», 2005.-192 с.: ил.)
14. В.К. Федюкин. Управление качеством процессов. - СПб.: «Питер», 2004.- 208 с.: ил.
15. Документы и делопроизводство. Справочное пособие. / Сост. М.Т. Лихачев. - М.: «Экономика», 1991.-270 с.

16. С.А. Николаева, С.В. Шебек. Корпоративные стандарты: от концепции до инструкции, практика разработки. - М.: «Книжный мир», 2002.-333 с.
17. Разработка и сертификация систем качества в России. Стратегия, проблемы, рынок услуг: Сборник статей и справочных материалов к внедрению стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 го / Сост. И.В. Матвеева. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2001. - 156 с.
18. В.А. Никитин, В.В. Филончева. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. 2-е изд. - СПб.: «Питер», 2004. 127 с.: ил.
19. Отчет ISO/NS 176/SC 2/N 524R2
20. В.Ю. Огвоздин. Управление качеством: Основы теории и практики: Учебное пособие. - 4-е изд., - М.:»Дело и сервис», 2002. - 160 с.
21. Седрик Бержер, Серж Гийяр. Графическое описание процессов. Методика и технические средства. Пер. с франц.- Н.Новгород, ООО СМЦ «Приоритет», 2003, 250 с., илл.
22. Джеймс Харрингтон, К.С. Эсселинг, Харм Ван Нимвеген. - Оптимизация бизнес-процессов, СПб, «Азбука», 2002, 320 с.
23. Томпсон-мл., Артур, А., Стрикленд III, А., Дж. Стратегический менеджмент, 12-е изд., пер. с англ.- М.: «Вильямс», 2002.-928 с.:илл.
24. Управление организацией. Учебник/под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина.- 3-изд., перераб. и доп.- М.: ИНФРА-М, 2003. - 716 с.
25. Менеджмент XXI века / под ред. С. Чоудхари: пер. с англ. - М.: ИНФРА-М, 2002, - XIV, 448 с.
26. Друкер, Питер, Ф: Практика менеджмента / Пер. с англ. - М.: Издательский дом «Вильямс», 2001 - 398 с.:илл.
27. Друкер П. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальные решения. - Пер. с англ. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2003. - 288 с.
28. Филипп Котлер. Основы маркетинга / Пер. с англ. - М.: Прогресс, 1990. - 672 с.
29. Минто Б. Золотые правила Гарварда и Mckinsey / Пер. с англ. - М.: РОСМЕН-ПРЕСС, 2004. - 192 с.
30. С. Джордж, А Ваймерскирх / Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии. - СПб., «Виктория плюс», 2002. - 256 с.

31. В лабиринтах современного управления: стратегическое планирование, маркетинг, обслуживание клиентов, управление персоналом, оплата труда / Редактор-составитель Грегори Р. Рейтер, М.: Экономика, 1999. - 248 с.
32. Коленсо Майкл. Стратегия Кайзен для успешных организационных перемен: Пер. с англ. - М.: ИНФРА-М, 2002. - XIV, 175 с.
33. Робсон М., Уллах Ф. Реинжиниринг бизнес-процессов / Пер. с англ., М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 222 с.
34. Э. Парслоу, М. Рэй. Коучинг в обучении: практические методы и техники. - СПб.: «Питер», 2003. - 204 с.:илл.
35. Кросби Филипп Б. Качество и я. Жизнь бизнесмена в Америке. / Пер. с англ. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. - 264 с., илл.
36. Питер С. Пенди, Роберт П. Ньюмен, Роланд Р. Кэвенег . Курс на шесть сигм./ Пер. с англ. - М.: «Лори», 2002.- 375 с.
37. Нойманн Эрл, Хойсингтон Стивен Х. Качество на уровне Шесть Сигма / Пер. с англ., - Днепропетровск: Баланс-клуб, 2004.- 440 с.
38. Хэрри М., Шредер Р. 6 SIGMA. - М.: Изд-во «Эксмо», 2003.- 464 с.
39. Брю Г.Шесть сигм для менеджеров / Пер. с англ. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.- 272 с.

#### Ссылки

40. <https://www.youtube.com/watch?v=wS33Wqev234>
41. <http://www.iso.org/iso/en/ISOOnline.frontpage>
42. <http://quality.eup.ru/download.html>
43. <https://www.youtube.com/watch?v=dImScxTvXXo&list=PLJBg4GPMuiNrs07VTaWqr3s9byGloU5ON>