

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности

В.Г. Шубаева

«24» _____ 20 23 г.

**Проектирование и организация системы менеджмента
качества в организации**

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы/ Специализация Проектный менеджмент и управление качеством

Уровень высшего образования Магистратура

Форма обучения очная

Год набора 2023

Составитель(и):

к.э.н. Андросенко Наталья Витальевна

Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 3
в том числе:		
контактная работа	32	
самостоятельная работа	112	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	3
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	18
Практические занятия	14
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	32
Самостоятельная работа	112
Часы на контроль	36
Итого академических часов	180
Общая трудоемкость в зачетных единицах	5

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5.1 Рекомендуемая литература	6
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	6
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	7
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	11
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	11
1.2 Темы письменных работ.....	13
1.3 Контрольные точки	13
1.4 Другие объекты оценивания	13
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	13
1.6 Шкала оценивания результата	13

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	подготовка магистрантов к формированию теоретических знаний в области системного менеджмента; выработка у магистрантов теоретических и практических навыков по проектированию и внедрению системы менеджмента качества на уровне предприятия, а также формирование профессиональных компетенций и дальнейшее развитие навыков работы с профессиональной информацией, системного, творческого и критического мышления, эффективного использования письменных и устных средств
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Проектирование и организация системы менеджмента качества в организации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-6 - Разрабатывает бизнес-модели и ключевые условия взаимодействия с участниками инновационной экосистемы	ПК-6.2 - Разрабатывает систему управления в организации, направленную на удовлетворение ожиданий нескольких заинтересованных сторон	<p>Знать: принципы и методы построения системы менеджмента качества и ее интеграции в систему управления предприятием, правила разработки основополагающих документов</p> <p>Уметь: организовывать эффективное взаимодействие всех структурных подразделений предприятия и ведение документооборота в системе менеджмента качества</p> <p>Владеть: навыками применения программных средств построения процессных моделей и методов управления бизнес-процессами, анализа и подготовки документации для проведения сертификации системы менеджмента качества предприятия</p>
ПК-2 - Проводит анализ инновационных проектов на предмет реализуемости, эффективности, экологичности	ПК-2.1 - Проводит сбор и обработку данных из разных источников для выработки управленческих решений с целью повышения конкурентоспособности	<p>Знать: понятия конкуренция, конкурентоспособность, типы конкурентного поведения компаний, виды конкурентных стратегий; основные концепции, модели, категории инструментария бенчмаркинга; подходы и алгоритмы выявления и анализа стратегических проблем в организации в области качества;</p>

	организации	<p>технологии принятия стратегических решений по разработке и внедрению СМК</p> <p>Уметь: использовать категории и модели менеджмента качества при анализе проблем; проводить диагностику стратегического положения предприятия/организации, анализ конкурентной ситуации на рынке; применять подходы и инструменты менеджмента качества для обоснования выбора стратегии организации</p> <p>Владеть: методологией анализа и управления деятельностью организации в области качества; навыками проведения комплексного отраслевого и конкурентного анализа с использованием инструментария бенчмаркинга; технологиями разработки и внедрения стратегических решений в области реализации системы менеджмента качества с целью повышения конкурентоспособности организации</p>
--	-------------	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Введение. Предмет, задачи, содержание учебной дисциплины. Актуальность проблем учебной дисциплины	Введение. Предмет и задачи учебной дисциплины. Структура учебной дисциплины и обоснование логической взаимосвязи ее тем. Актуальность проблем в области разработки системы менеджмента качества на предприятиях различной отраслевой принадлежности в современных экономических условиях.	2			12
Тема 2. Стандарты ИСО серии 9000 как организационно-методическая основа менеджмента качества организации	Международная организация по стандартизации ИСО: предпосылки появления, структура и принципы работы, порядок создания и введения в действие международных стандартов. Причины стандартизации управленческих практик, виды стандартизированных систем менеджмента, эволюция стандартов на системы менеджмента качества, структура последней версии стандартов ИСО серии 9000. Терминология менеджмента качества: стандарт ИСО 9000. Принципы менеджмента качества и их реализация на предприятии. Процессный подход к управлению, методика выделения и	2			16

	описания процессов управленческой системы, принципы и способы классификации процессов, процессная модель предприятия и правила разработки карты процессов.				
Тема 3. Реализация требований стандарта ИСО 9001 в организации	Требования к менеджменту заинтересованных сторон. Требования к реализации лидерства в организации на уровне высшего руководства. Требования к планированию деятельности. Требования к реализации вспомогательной деятельности, связанной с формированием, выделением и управлением ресурсами организации. Требования стандарта ISO 9001 к оперативной деятельности.	4	2		10
Тема 4. Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации	Внедрение МС ИСО серии 9000 как основа для реализации методологии TQM на предприятии. Внешние предпосылки внедрения системы менеджмента качества на предприятиях. Внутренние предпосылки внедрения системы менеджмента качества на предприятиях. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии. Актуальные проблемы внедрения и развития системы менеджмента качества на российских предприятиях.	2	4		24
Тема 5. Документирование систем менеджмента	Принципы, задачи, этапы и типичные ошибки документирования системы менеджмента качества. Требования к документированию информации. основополагающие документы системы менеджмента качества. Практика разработки документов систем менеджмента качества.	4	4		36
Тема 6. Внутренний аудит систем менеджмента	Аудит системы менеджмента качества на предприятии. Виды аудита в рамках СМК. Проведение внутреннего аудита с целью оценивания СМК предприятия на соответствие требованиям МС ИСО 9000. Новая редакция ISO 19011:2018. Требования к внутренним аудиторам СМК. Процесс проведения внутреннего аудита СМК на предприятии. Формирование программы внутреннего аудита.	4	4		14
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		18	14	0	112

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебник для среднего профессионального образования / Е.А. Горбашко. – 3-ье изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2020. – 352 с.	https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-451283
Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — М.: Юрайт, 2020. — 323 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	https://urait.ru/bcode/451055
Шишмарев, В. Ю. Метрология, стандартизация, сертификация, техническое регулирование и документооборот: Учебник / В.Ю. Шишмарев. — М.: КУРС: ИНФРА-М, 2020. — 312 с. — Текст: электронный.	https://new.znaniy.com/catalog/product/1078580
Скрипко Л.Е. Проектирование системы менеджмента качества на предприятии : учебное пособие / Л.Е.Скрипко ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. проект. менеджмента и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 111 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru .	https://opac.unicon.ru/elibrar ...C%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.pdf
Стратегическое развитие подготовки кадров по управлению качеством, стандартизации и метрологии в Российской Федерации: монография / Ю. А. Антохина [и др.]; ред.: В. В. Окрепилов, И. А. Максимцев. - СПб. : Политехника, 2014. - 346 с.	https://search.rsl.ru/ru/record/01007915366

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 313 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д.

промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 96 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер Intel i3 2120 3.3/4Gb/500Gb/Acer V193 - 1 шт., Мультимедиа проектор Epson EB-X02 - 1 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2 шт.) - 1 шт., Экран с электроприводом 175x234 Matte White 4:3 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
--	--------------------------

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;

- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как

совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1) Какую цель преследует международная стандартизация?
 - a) рациональное разделение труда
 - b) содействие международной торговле и развитию производительных сил мирового сообщества
 - c) повышение научно-технического уровня и конкурентоспособности продукции
- 2) Что такое «политика в области качества»?
 - a) документ, в котором дано описание методов работы по управлению качеством на всех направлениях и видах деятельности организации;
 - b) общий план достижения одной или нескольких долгосрочных, или общих целей в условиях неопределенности;
 - c) конкретные мероприятия по достижению приоритетных направлений развития организации в области качества;
 - d) общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
- 3) Что является основной целью документирования системы менеджмента качества?
 - a) создание нормативно-организационной основы для построения и внедрения системы
 - b) обеспечение единообразия в построении, содержании, изложении и оформлении процедур системы
 - c) обеспечение правильного понимания требований к процессам и видам деятельности, осуществляемым в системе
- 4) Какой из инструментов управления процессом заложен в стандарте ИСО 9000?
 - a) цикл Деминга
 - b) программа «ноль дефектов»
 - c) «петля качества»
 - d) ничего из перечисленного выше
- 5) Согласно методологии МС ИСО 9000 создание на предприятии высокоэффективных и результативных СМК, отвечающих положениям этих стандартов, является гарантией:
 - a) того, что требования потребителей будут действительно удовлетворены
 - b) обеспечения стабильного качества продукции
 - c) достижения организацией устойчивого положения на рынке
- 6) Какой из нижеперечисленных принципов не является принципом TQM?
 - a) постоянное совершенствование
 - b) ориентация на потребителя
 - c) управление несоответствиями
 - d) процессный подход
 - e) взаимовыгодные отношения с поставщиками
 - f) лидирующая роль руководства
- 7) Что является целью внутреннего аудита?

- a) подтверждение того, что система соответствует требованиям стандартов ИСО
 - b) обеспечение непрерывного наблюдения достигнутого уровня качества
 - c) подтверждение соответствия функционирования системы установленным требованиям и устранение обнаруженных несоответствий
- 8) Какие документы не являются документами системы менеджмента качества организации?
- a) Руководство по качеству
 - b) технологическая документация
 - c) процедуры качества
- 9) Что такое процесс СМК согласно ИСО 9000?
- a) совокупность взаимосвязанных ресурсов и видов деятельности, необходимых для выполнения работ в области качества
 - b) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы
 - c) последовательная смена работ в области качества
- 10) Внутренний аудит системы менеджмента качества не позволяет:
- a) «высветить» ошибочные действия подразделения
 - b) составить перечень проблем качества
 - c) предугадать потребительский спрос на продукцию
- 11) Каких видов бывают несоответствия?
- a) случайное / неслучайное;
 - b) фактическое / потенциальное;
 - c) значительное / потенциальное
- 12) С какой целью проводится сертификация систем менеджмента качества?
- a) для подтверждения соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ИСО 9001:2015
 - b) для получения устойчивого положения на рынке
 - c) для получения преимуществ перед конкурентами
- 13) Сертификация системы менеджмента качества сервисной (подрядной) организации является:
- a) завершающим этапом работ по обеспечению и улучшению качества услуги
 - b) необходимым, но начальным этапом работ по систематическому обеспечению и улучшению качества продукции
 - c) осуществляется из соображений конъюнктурного характера
- 14) Предприятие сертифицировало систему менеджмента качества. Что подтверждает получение сертификата?
- a) возможность гарантировать стабильность качества продукции
 - b) способность выпускать продукцию, удовлетворяющую потребителя
 - c) деловую репутацию предприятия
 - d) все перечисленное выше
 - e) ничего из перечисленного выше
- 15) Во всех ли случаях порядок сертификации системы менеджмента качества предусматривает инспекционный контроль со стороны органа, выдавшего сертификат?
- a) да

- b) нет
- c) по соглашению между органом по сертификации и предприятием

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Эссе	письменно	1-4
2	Тест	письменно	1-6
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-6

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	1-6
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-6
Выполнение домашних заданий	3-6
Подготовка к экзамену	1-6

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе. Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.