

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ Э.Ю. Майкова
« _____ » _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины(модули)»
«Основы обеспечения качества»

Направление подготовки магистров – 27.04.02 Управление качеством

Направленность (профиль) – Управление качеством в организации

Типы задач профессиональной деятельности - научно-исследовательский;
организационно-управленческий

Форма обучения – очная и заочная.

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Экономики и управления производством»

Тверь 2021

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки магистров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы:
профессор кафедры ЭУП

В.А. Никольская

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭУП
« ____ » _____ 2021 г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой ЭУП

И.В.Вякина

Согласовано:
Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Д.А. Барчуков

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Основы обеспечения качества» является формирование совокупности знаний и навыков обеспечения качества, умение использовать результаты оценки качества для подготовки решений в области совершенствования функционирования системы управления качеством или отдельных ее подсистем

Задачами дисциплины являются:

- формирование знаний в области управления качеством и обеспечения качества;
- изучение процесса управления качеством в рамках системного подхода к управлению качеством как средства достижения поставленной цели самым эффективным способом;
- получение навыков проведения мероприятий по управлению качеством и эффективной реализации процессов управления качеством;
- формирование способности принятия самостоятельных обоснованных управленческих решений, направленных на повышение эффективности управления качеством.

2. Место дисциплины в структуре ОП.

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Для изучения курса требуются знания, умения и навыки, приобретенные в на предыдущем этапе обучения по образовательной программе высшего образования уровня бакалавриата или специалитета.

Приобретенные знания в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем в дисциплинах «Управление качеством продукции», «Управление качеством в организации», «Менеджмент и маркетинг», связанных с обоснованием и принятием оптимальных управленческих решений в области повышения эффективности управления качеством организации

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ОПК-1 способен анализировать и выявлять естественно - научную сущность проблем в сфере управления качеством на основе приобретенных знаний

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИОПК 1.1 демонстрирует понимание сущности процесса управления качеством

Содержание компетенции:

Знать:

31. Сущность, принципы, методы применяемые подходы к обеспечению качества.
32. Условия практического осуществления средств и методов управления качеством.
33. Методологию управления качеством.
34. Особенности управления качеством в различных видах деятельности.

Уметь:

- У1. Применять аналитический инструментарий для оценки системы управления качеством.
- У2. Проектировать систему управления качеством в соответствии с особенностями экономической деятельности организации.

ИОПК 1.2 выявляет и анализирует актуальные проблемы в сфере обеспечения качества

Содержание компетенции:

Знать:

35. Особенности принятия оптимальных управленческих решений в области применения средств и методов управления и обеспечения качеством.
36. Способы управления социально-экономическими системами с целью обеспечения качества.
37. Подходы к повышению эффективности использования ресурсов в процессе обеспечения должного уровня качества.

Уметь:

- У3. Применять инструментарий оптимизации управленческих решений для совершенствования системы управления и обеспечения качеством.
- У4. Обеспечивать повышение качества продукции (услуг) в соответствии с особенностями экономической деятельности организации.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетных единиц	Академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		24
В том числе:		
Лекции		12
Практические занятия (ПЗ)		12

Лабораторный работы(ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся(всего)		48+36(экз.)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		16
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к защите практических работ		16
Текущий контроль и промежуточная аттестация (экзамен)		16+36 (экз.)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетных единиц	Академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		8
В том числе:		
Лекции		4
Практические занятия (ПЗ)		4
Лабораторный работы(ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся(всего)		91+9(экз.)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		30
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к защите практических работ		30
Текущий контроль и промежуточная аттестация (экзамен)		31+9 (экз.)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а

Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1	Модуль 1 Основные понятия в области обеспечения качества	36	4	4		16+12(экз.)

2	Модуль 2 Организация управления качеством в организации	30	4	2		14+10(экз.)
3	Модуль 3. Системы менеджмента качества	42	4	6		18+14(экз.)
	ИТОГО	108	12	12		48+36(экз.)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б

Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1	Модуль 1 Основные понятия в области обеспечения качества	35	1	1		30+3(экз.)
2	Модуль 2 Организация управления качеством в организации	36	2	1		30+3(экз.)
3	Модуль 3. Системы менеджмента качества	37	1	2		31+3(экз.)
	ИТОГО	108	4	4		91+9(экз.)

5.2. Содержание дисциплины

Модуль 1 Основные понятия в области обеспечения качества

Предмет и задачи дисциплины, её место в системе подготовки специалистов и в учебном процессе. Цели и задачи курса.

Основные понятия в области обеспечения качества

Признак, параметр, качество продукции. Показатели качества, характеризующие свойства продукции. Потребность, как экономическая категория, виды потребителей. Потребитель - покупатель, пользователь. Определение качества и продукции, категории продукции по ИСО 9000-2005. Качество и сорт.

Проблемы качества в историческом аспекте

Развитие права потребителя на получение информации о качестве товара. Системы управления качеством, их назначение и историческое развитие. Системы БИП, КАНАРСПИ, КСУКП. Причины неудачи движения за бездефектное производство.

Модуль 2 Организация управления качеством в организации

Современные подходы в обеспечении качества. Инструменты управления качеством. Организационные структуры управления предприятием. Основные отделы, службы и подразделения предприятия и их задачи. Принцип разделения ответственности - основной принцип современного менеджмента. Задачи менеджмента в области обеспечения качества.

Модуль 3 Системы менеджмента качества

Семейство стандартов ИСО 9000 и ИСО 9001

Международная организация по стандартизации. Семейство стандартов ИСО 9000, история создания и развития. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Современная структура стандартов ИСО 9000. Краткая характеристика стандартов ИСО 9000. Стандарт ИСО 9000 Системы менеджмента качества (СМК). Основные положения и словарь. Структура стандарта. Основные термины и определения.

Стандарт ИСО 9001 СМК. Требования. Основные стадии жизненного цикла изделий, их назначение, взаимосвязь и влияние на качество изделия. Управление документацией. Структура документации СМК. Ответственность высшего руководства. Политика и цели в области качества. Ответственность, полномочия и обмен информацией. Анализ СМК со стороны высшего руководства. Менеджмент ресурсов (человеческие ресурсы, инфраструктура, производственная среда). Создание продукции. Планирование создания продукции. Процессы, связанные с потребителем. Закупки. Процесс закупок. Производство и предоставление услуг. Управление устройствами для мониторинга и измерений. Измерение, анализ и улучшение. Мониторинг и измерение. Мониторинг и измерение процессов. Мониторинг и измерение продукции. Управление несоответствующей продукцией. Анализ данных. Улучшение. Практическая реализация требований стандарта ИСО 9001 на Российских предприятиях.

Понятие о сертификации СМК. Разработка документации, внедрение и проверка выполнения требований. Виды и структура затрат на качество. Выводы и рекомендации по дальнейшему развитию и совершенствованию систем менеджмента качества.

5.3. Лабораторный работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

5.4. Практические занятия

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Модули. Цели ПЗ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель: Изучение сущности качества и основных понятий в области обеспечения качества	Основные понятия в области в обеспечения качества Проблемы качества в историческом аспекте	4
Модуль 2 Цель: Формирование теоретических знаний об организационных структурах и принципах, методах и применяемых подходах к управлению качеством	Современные подходы в обеспечении качества Организационные структуры	2
Модуль 3 Цель: Формирование навыков разработки систем менеджмента качества, документации по сертификации, структуры затрат	Системы менеджмента качества Семейство стандартов ИСО 9000 Стандарт ИСО 9001 Подготовка систем	6

	менеджмента качества к сертификации Виды затрат	
--	--	--

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Модули. Цели ПЗ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель: Изучение сущности качества и основных понятий в области обеспечения качества	Основные понятия в области в обеспечения качества Проблемы качества в историческом аспекте	1
Модуль 2 Цель: Формирование теоретических знаний об организационных структурах и принципах, методах и применяемых подходах к управлению качеством	Современные подходы в обеспечении качества Организационные структуры	1
Модуль 3 Цель: Формирование навыков разработки систем менеджмента качества, документации по сертификации, структуры затрат	Системы менеджмента качества Семейство стандартов ИСО 9000 Стандарт ИСО 9001 Подготовка систем менеджмента качества к сертификации Виды затрат	2

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости, зачету в выполнении реферата.

После вводных практических занятий, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам в качестве самостоятельного исследовательского задания предлагается подготовить реферат по согласованной с преподавателем теме. По результатам подготовки реферата студент представляет доклад на

практическом занятии. Примерная тематика реферата представлена ниже (таблица 4).

В рамках изучения дисциплины выполняются расчетно-практические задания, которые защищаются посредством проверки правильности решения задач и ответов на поставленные преподавателем вопросы. Выполнение всех практических заданий обязательно.

Таблица 4

Примерные темы рефератов

№ п/п	Модули	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1	Особенности развития управления качеством в России (НОРМ, КАНАРСПИ, КСУКП, СИБ и др.)
		Научные походы американской школы управления качеством (Э.Деминг, Г. Фейгербаум и др.)
		Научные походы японской школы управления качеством (К. Исикава, Т. Тагути, С. Синго и др.)
		Взаимосвязь понятий «качество» и «конкурентоспособность»
		Современные модели управления качеством, их сходства и отличия ISO и TQM
2.	Модуль 2	Роль лидера в управлении качеством
		Роль персонала в управлении качеством
		Роль и значение Премии правительства РФ в области качества
		Роль и значение региональных программ «Качество» в РФ
		Особенности управления качеством в пищевой промышленности и общественном питании
		Основные виды и характеристика показателей качества
		Особенности расчета уровня качества продукции
		Методы классификации затрат на качество
		Методы определения оптимальной цены на качество продукции
		Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
		Процессный и системный подходы в управлении качеством
		7 классических инструментов качества
		7 современных инструментов качества
		Метод определения надежности технологического процесса
3.	Модуль 3	Примеры успешного внедрения системы менеджмента качества на конкретных предприятиях;
		Система экологического менеджмента;
		Основные этапы внедрения системы менеджмента качества;
		Международные организации по стандартизации ИСО и МЭК;
		Характеристика международных стандартов серии ИСО 9000;
Особенности и этапы сертификации системы менеджмента качества.		

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная литература

1. Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебник для вузов / Е.А. Горбашко. - 4-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-14539-7. URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-477910> - (ID=140412-0)

2. Тебекин, А.В. Управление качеством : учебник для вузов / А.В. Тебекин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-03736-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/468586>. - (ID=135978-0)
3. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин; Гос. ун-т упр. - Москва : Юрайт, 2019. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-9916-3739-8. URL: <https://urait.ru/bcode/425062> - (ID=106153-0)
4. Леонов, О.А. Управление качеством: учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. - 3-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2020. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-8114-2921-9. URL: <https://e.lanbook.com/book/130492> - (ID=134193-0)

7.2. Дополнительная литература

1. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А.Ю. Курочкина. - 2-е изд. ; доп. и испр. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-07316-4. URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-uslug-470280> - (ID=123401-0)
2. Фомичев, В.И. Управление качеством и конкурентоспособностью: учебник для вузов / В.И. Фомичев. - Москва : Юрайт, 2021. - (Высшее образование). - ЭБС Юрайт. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-12241-1 URL: <https://urait.ru/bcode/476483>. - (ID=135657-0)
3. Зубарев, Ю.М. Математические основы управления качеством и надежностью изделий : учебное пособие для вузов / Ю.М. Зубарев; Зубарев Ю.М. - 2-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2021. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-8114-6674-0. URL: <https://e.lanbook.com/book/151654> - (ID=137620-0)
4. Галушко, М.В. Оценка экономической эффективности мероприятий по повышению качества продукции и услуг: учебное пособие / М.В. Галушко. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2019. - 102 с. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7410-2279-5. URL: <https://e.lanbook.com/book/159958> - (ID=141719-0)

7.3. Методические материалы

1. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме зачета по дисциплине "Основы обеспечения качества" направления подготовки магистров 27.04.02 Управление качеством. Профиль подготовки - Экономика : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Экономика и управление производством ; разработ. О.М. Дюжилова . - Тверь : ТвГТУ, 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - (ID=127032-0)

В учебном процессе используются субъект-субъектные педагогические технологии, которые предполагают взаимообмен между участниками образовательного процесса в совместной учебной и научной деятельности.

Студенты, изучающие дисциплину, обеспечиваются электронными учебниками, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению всех видов самостоятельной работы.

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

1. Ресурсы: <http://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭК ТвГТУ: <http://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <http://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <http://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа «Юрайт» (ЭБС «Юрайт»): <http://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <http://elibrary.ru/>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/114573>

8. Материально-техническое обеспечение.

При изучении дисциплины «**Основы обеспечения качества**» используются современные средства обучения: наглядные пособия, презентации.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью мультимедийного проектора.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

– выше базового – 2;

- базовый – 1;
- ниже базового – 0.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

- отсутствие умения – 0 балл;
- наличие умения – 2 балла.

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

3. Вид экзамена – письменный экзамен.

4. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует.

Число экзаменационных билетов – 15. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3.

Продолжительность экзамена – 60 минут.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.

1. Понятие категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций

2. Основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества

3. Роль качества в формировании конкурентоспособности продукции

4. Основные системообразующие факторы и составляющие элементы конкурентоспособности продукции и товара

5. Факторы, определяющие конкурентоспособность предприятия, отрасли, региона

6. Сущность, принципы, методы применяемые подходы к обеспечению качества.

7. Основные понятия и термины качества промышленной продукции из ГОСТ 15467-79

8. Квалиметрия: понятие, виды и объекты

9. Классификация факторов, влияющих на качество продукции

10. Управление качеством: понятие, функции и методы

11. Основные этапы деятельности по формированию и внедрению систем менеджмента качества

12. Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии

13. Организация технического контроля качества продукции на предприятии

14. Основные виды аудита качества и их содержание в рамках системы менеджмента качества
15. Основные этапы развития менеджмента качества
16. Цикл Деминга и его этапы
17. Основные принципы концепции ежегодного улучшения качества Дж.Джурана
18. Суть концепции управления качеством К. Исикава
19. Основные положения метода Г. Тагути
20. Основное содержание программы «ZD» Ф. Кросби
21. Модель А. Фейгенбаума
22. Основные национальные концепции управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КС УКП)
23. Состав комплекса МС ИСО 9000
24. Внешние и внутренние предпосылки, стимулирующие предприятия к внедрению МС ИСО серии 9000
25. Основные принципы концепции Всеобщего управления качеством (TQM)
26. Системы управления качеством окружающей среды предприятия
27. Структура семейства стандартов ИСО 9000
28. Отличие процессного подхода от функционального формирования модели системы менеджмента качества
29. Основные методы классификации затрат
30. Сертификация продукции: понятие, цели, объекты и принципы

9.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы

Учебным планом курсовая работа (проект) по дисциплине не предусмотрен.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты перед началом изучения дисциплины ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки, которые опубликованы и размещены на сайте вуза или кафедры.

Рекомендуется обеспечить студентов, изучающих дисциплину, электронными изданиями или доступом к ним, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению практических работ, а также всех видов самостоятельной работы.

Методическое обеспечение по дисциплине, включая методические указания по выполнению практических работ, содержится на сайте

университета www.tstu.tver.ru в разделе «Сведения об образовательной организации», подраздел «Образование»

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами заседаний кафедры, форма которых утверждена Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих ФГОС ВО.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки магистров – 27.04.02 Управление качеством

Направленность (профиль) – Управление качеством в организации

Кафедра «Экономика и управление производством»

Дисциплина «Основы обеспечения качества»

Семестр 1

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0, 1 или 2 балла:

Понятие категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций

2. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0, 1 или 2 балла:

Суть концепции управления качеством К. Исикава

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 2 балла:

На примере конкретного предприятия анализировать причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), разрабатывать план мероприятий по их устранению

Критерии итоговой оценки за зачет:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: профессор кафедры ЭУП _____

В.А.Никольская

Заведующий кафедрой ЭУП _____

И.В. Вякина