

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Блинова Светлана Павловна
Должность: Заместитель директора по учебно-воспитательной работе
Дата подписания: 24.05.2021 12:09:40
Уникальный идентификатор:
1cafd4e102a27ce11a89a2a7ceb20237f3ab5c65

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Норильский государственный индустриальный институт»
Политехнический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ОП.09
«Управление качеством»

профессиональный цикл

специальность 46.02.01

Документационное обеспечение управления и архивоведение

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09 «Управление качеством» разработана на основе ППСЗ в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

Организация-разработчик: Политехнический колледж ФГБОУ ВО «Норильский государственный индустриальный институт»

Разработчик:

Киреева Полина Алексеевна, преподаватель высшей квалификационной категории

Рассмотрена на заседании предметно - цикловой комиссии правовых дисциплин

Председатель предметно - цикловой комиссии:

Ю.А. Кудрань

Утверждена методическим советом политехнического колледжа ФГБОУ ВО «Норильский государственный индустриальный институт».

Протокол заседания методического совета № ____ от « ____ » _____ 202 _ г.

Зам. директора по УР

_____ С.П. Блинова

СОДЕРЖАНИЕ

1	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины.....	6
3	Условия реализации программы учебной дисциплины.....	12
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	16

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.09 «Управление качеством» является частью программы подготовки специалистов среднего звена ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, входящей в состав укрупнённой группы специальностей 46.00.00 История и археология

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина ОП.09 «Управление качеством» является общепрофессиональной и относится к профессиональному циклу.

1.2 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- оформлять документацию по управлению качеством продукции;
- пользоваться терминологией, используемой при решении вопросов качества;
- определять показатели оценки качества;
- использовать изученные методики оценки качества в своей профессиональной деятельности;
- работать с нормативно – справочной базой организации систем управления качеством.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные положения систем менеджмента качества и требования к ним;
- методическую и нормативную документацию по управлению качеством продукции;
- сущность и категории качества;
- проблемы стандартизации, сертификации и управления качеством;
- сферы приложения методов стандартизации и сертификации;
- государственные и международные стандарты и системы качества;
- роль маркетинговой деятельности в системе управления качеством

Специалист по документационному обеспечению управления, архивист (углубленной подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
- ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Специалист по документационному обеспечению управления, архивист (углубленной подготовки) должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

- ПК 2.1. Участвовать в работе по экспертизе ценности документов в соответствии с действующими законодательными актами и нормативами;
- ПК 2.2. Вести работу в системах электронного документооборота;
- ПК 2.3. Разрабатывать и вести классификаторы, таблицы и иные справочники по документам организации;
- ПК 3.1. Осуществлять информационную работу по документам, в том числе с использованием оргтехники, программных средств учета, хранения и поиска документов и других специализированных баз данных;
- ПК 3.2. Принимать меры по упорядочению состава документов и информационных потоков, сокращению их количества и оптимизации документопотоков организации;
- ПК 3.5. Принимать участие в разработке локальных нормативных актов организации по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела.

1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины

- Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 77 часов, в том числе:
- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося – 51 час;
 - самостоятельная работа обучающегося – 26 часов.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	77
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
в том числе:	
– практические занятия	14
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	26
в том числе:	
– работа над конспектами занятий;	15
– поиск информации в письменных и электронных источниках, ее изучение;	6
– подготовка отчетов по практическим работам	5
Итоговая аттестация в форме зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП. 09 «Управление качеством»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала		
	1 Содержание дисциплины: цели, задачи, структура курса. Комплексное понятие качества. Управление качеством: системный подход. Уровень жизни и проблемы качества продукции, услуг: факторы влияния. Государственное управление качеством: новые тенденции.	2	2
Раздел 1 Основные категории качества.		13	
Тема 1.1 Качество продукции и услуг: сущность, основные категории качества.	Содержание учебного материала		
	1 Философия качества: сущность, природа, материальная основа и содержание качества. Терминология в области качества. Основные категории качества.	3	3
	<i>Самостоятельная работа обучающихся.</i> Проработка лекционного материала. Подготовить ответы на контрольные вопросы.	2	
Тема 1.2 Качество и конкурентоспособность: показатели и факторы конкурентоспособности продукции и услуг	Содержание учебного материала		
	1 Актуальность качества в рыночных условиях. Понятие конкуренции: экономическая теория конкурентоспособности. Конкурентоспособность организации и конкурентоспособность продукции и услуг: определяющие показатели и факторы. «Уровень качества» и «уровень конкурентоспособности»: факторы. «Качество потребления» и «качество производства»: оценка и формирующие факторы. Основные свойства		

		качества и требования к продукции (услугам).	4	3
		<u>Практическое занятие 1</u> Сравнительная характеристика и оценка качества услуг (продукции) конкурирующих фирм.	2	
		<i>Самостоятельная работа обучающихся.</i> Подготовка тематического задания «Экономическое и социальное положение России на мировом рынке товаров и услуг».	2	
Раздел 2 Менеджмент системы качества в организации			38	
Тема 2.1 Система качества и политика в области качества в организации		Содержание учебного материала		
	1	Система качества в организации: сущность и политика в области качества. Планирование в области качества: создание программы качества в организации. Проверка и аудит качества. Оценка и анализ в области системы качества в организации.	6	3
		<i>Самостоятельная работа обучающихся.</i> Проработка лекционного материала. Подготовить ответы на контрольные вопросы.	4	
Тема 2.2 Менеджмент системы качества: механизм управления качеством в организации		Содержание учебного материала		
	1	Качество и менеджмент: основные понятия управления. Создание механизма управления качеством в организации: основные принципы. Цели, функции и методы менеджмента системы качества в организации. Службы управления качеством в организации: задачи, функции и требования к подготовке специалистов в области менеджмента качества.	4	3
		<u>Практическое занятие 2</u> Решение ситуационных примеров в области теории принятия решений управления качеством.	2	
Тема 2.3		Содержание учебного материала		

Качество управленческой деятельности: параметры оценки качества управленческих работ	1	Сущность качества управленческой деятельности как конечного результата профессиональной деятельности. Методы оценки управленческих работ: количественные и качественные; субъективные и объективные; внутренние и внешние методы. Виды оценки качества управленческих работ: коллегиальная оценка; индивидуальная; самооценка; оценка вышестоящего руководства; оценка заказчиков работ. Принципы оценивания качества управленческих работ: системность оценки; комплексность оценки; непрерывность оценки; «этапность» оценки качества (контроль, управление и обеспечение качества).	6	3
	<u>Практическое занятие 3</u> Использование шкал экспертной оценки качества услуг (продукции)		2	
	<u>Практическое занятие 4</u> Формирование экспертных групп качества		2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся.</i> Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление результатов практической работы, отчетов и подготовка к их защите. Подготовить ответы на контрольные вопросы. Подготовка тематического задания «Опыт промышленно развитых стран в оценке качества управления».		4	
Тема 2.4 Роль маркетинга в системе управления качеством в организации	Содержание учебного материала			
	1	Проблемы качества и национальные интересы: уровень общих проблем качества в России. Обеспечение уровня требуемого качества: пути решения проблем качества. Повышение качества: программы и затраты в области повышения уровня качества. Маркетинговая деятельность в области управления качеством: этапы. Жизненный цикл «продукта» и стратегия разработки и планирование новых товаров: «петля» качества продукции (услуг).	2	3
<u>Практическое занятие 5</u> Анализ показателей качества продукции и услуг.		2		

	<i>Самостоятельная работа обучающихся.</i> Проработка лекционного материала. Подготовить ответы на контрольные вопросы.		4	
Раздел 3 Стандартизация и сертификация продукции и услуг			24	
Тема 3.1 Государственные и международные стандарты: гармонизация российских и международных систем качества	Содержание учебного материала			
	1	Государственная система стандартизации: цели. Российская и международная системы сертификации: отличия. Международная организация по стандартизации (ИСО). Международная электротехническая комиссия (МЭК). Европейская организация по стандартизации. Европейская организация по качеству (ЕОК).	2	3
Тема 3.2 Стандартизация и сертификация продукции и услуг: методический аппарат	Содержание учебного материала			
	1	Стандартизация продукции и услуг: объект, область, уровни стандартизации. Система сертификация продукции и услуг: правила сертификации качества. Методы стандартизации и сертификации: общие и специфические.	4	3
	<u>Практическое занятие 6</u> Применение <i>общих методов</i> стандартизации и сертификации в исследовании качества услуг.		2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся.</i> Проработка лекционного материала. Подготовить ответы на контрольные вопросы.		4	
Тема 3.3 Нормативно – правовая база систем управления	Содержание учебного материала			
	1	Нормативное сопровождение систем качества в организации. Осново-		

качеством в организа - ции		полагающие документы по законодательству и стандартизации. Процедура ведения и управления документами: система поиска, анализа документов.	2	3
	<u>Практическое занятие 7</u> Работа с нормативными документами прямого использования, устанавливающими основные положения систем управления качеством.		2	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся.</i> Проработка лекционного материала. Подготовить ответы на контрольные вопросы. Подготовка к практической работе с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление результатов практической работы, отчетов и подготовка к их защите.		6	
Тема 3.4 Семейство стандартов ИСО 9000	Содержание учебного материала			
	1	Международные стандарты ИСО 9000: основные положения и цели. Условия применения и функционирования российских систем качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	2	2
Итого:			77	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 09 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Экономики, менеджмента и маркетинга».

Оборудование учебного кабинета:

- комплект учебно - методической документации;
- наглядные пособия (плакаты и структурно – логические схемы);
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя

Технические средства обучения:

– компьютеры, программное обеспечение общего и профессионального назначения.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- 1 ГОСТ Р 1.2 - 92 «Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные положения».
- 2 О сертификации продукции и услуг (с изменениями и дополнениями на 2 марта 1998 г.) Закон Российской Федерации от 10.06.93 № 5151-1.
- 3 О стандартизации. Закон Российской Федерации от 10.06.93 №5154-1.
- 4 ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- 5 ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования.
- 6 ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности.
- 7 ISO 9000:2000. «Системы менеджмента качества. Основы и словарь».
- 8 ISO 9004:2000. «Системы менеджмента качества — Руководство по улучшению деятельности».

- 9 ISO/TR 10017:2003. Руководящие указания по применению статистических методов при внедрении стандартов ИСО 9001:2000.
- 10 Ахмин А.М., Гасюк Д.П. Основы управления качеством продукции: Учебное пособие.- СПб: Союз, 2015.- 192 с.
- 11 Аристов О.В. Управление качеством: Учебник. М.: ИНФРА – М, 2016. – 437с.
- 12 Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник.- М.: ИНФРА, 2016.- 212 с.
- 13 Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учебное пособие. -М.: ИНФРА, 2016.- 207 с.
- 14 Горбашко Е.А. Управление качеством: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 387с.
- 15 Грибов В.Д. Управление качеством. - СПб.: СПбГУПС, 2016.- 38с.
- 16 Кошечкина И.П. Стандартизация, сертификация: учебник. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2015. – 384с.
- 17 Круглов М. Г., Сергеев С. К., Такташов В. А. и др. Менеджмент систем качества: Учебное пособие. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2016. – 486с.
- 18 Курочкина А.Ю. Измерение и оценка качества услуг: Учебное пособие.- СПб.: СПбГУЭФ, 2015. - 58 с.
- 19 Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000: 2000. СПб.: Питер, 2016. – 453с.
- 20 Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учебное пособие.- 4-е изд. - М.: Дело и сервис, 2017.- 160 с.
- 21 Окрепилов В. В. Всеобщее управление качеством: Учебник. – СПб.: Издательство СПб УЭФ, 2015. – 376с.
- 22 Окрепилов В.В. Менеджмент качества. - СПб: Наука, 2016. - 990 с.
- 23 Петрова Т.М., Жуков Ю.А. Принципы и методы управления качеством. - СПб.: СПбГУПС, 2015.- 38с.
- 24 Розова Н.К. Менеджмент качества. СПб.: Вектор, 2016. – 283с.
- 25 Салимова Т.А. Управление качеством. Учебник по специальности «Менеджмент организации». М.: Омега – Л., 2015. – 215с.

Дополнительные источники:

- 1 Об организации работ по стандартизации, обеспечению единства измерений, сертификации продукции и услуг. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.94 № 100.
- 2 Об утверждении «Порядка проведения сертификации продукции в Российской Федерации». Постановление Госстандарта России от 21.09.94. №15.
- 3 Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1 // Ведомости Съезда народных депутатов РФ и Верховного Совета

РФ. № 15. 1992. Ст. 786.

- 4 Адлер Ю.П. Экономика качества как система // Методы менеджмента качества. - 2015. - № 5. - С. 4-9.
- 5 Алексеенко А.М. Международные стандарты ISO серии 9000:2000 // Рос. предпринимательство. - 2016. - № 7/2. - С. 69-74.
- 6 Асташова Ю.В. Показатели процесса в системе менеджмента качества // Менеджмент в России и за рубежом. - 2016. - № 1. - С. 86-97.
- 7 Беляцкий Н.П. Управление персоналом: Учеб. пособие/Беляцкий Н.П., Велесько С.Е., Ройш П. – Мн.: Интерпрессервис, Экоперспектива, 2015. – 435с.
- 8 Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс, - М.: 2015. – 307с.
- 9 Добросельский В.В. Управление качеством организационных процессов и продукции на основе стандартов семейства ISO 14001:2004 // Современные инновации в науке и технике : сб. науч. тр. 4-ой Междунар. науч.-практ. конф. - 2014. - С. 34-38.
- 10 Емельянов С. Управление качеством в стандартах ISO // Вестн. Ин-та экономики Рос. акад. наук. - 2015. - № 4. - С. 244-249.
- 11 Литвиненко В.С. Рекомендации по обновлению систем качества // Методы менеджмента качества. - 2016. - № 12. - С. 40-43.
- 12 Ноулер Л., Хауэлл Дж., Голд Б. и др. Статистические методы контроля качества продукции. – М.: Издательство стандартов, 2014. – 264с.
- 13 Канке А.А. Управление качеством.- СПб: Питер, 2016.- 224 с.
- 14 Райзберг Б.А. Управление качеством продукции: Учебное пособие. - М.: ИНФРА, 2016.- 207 с.
- 15 Розова Н.К. Управление качеством.- СПб: Питер, 2015.- 224 с

Интернет-ресурсы:

- 1 Википедия. Свободная энциклопедия. [Электронный ресурс]. - Информационный сайт. - Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki>
- 2 ИС «Единое окно» (информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»). [Электронный ресурс]. - Электронная библиотека. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
- 3 «Экономика. Социология. Менеджмент». [Электронный ресурс]. - Федеральный образовательный портал. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>
- 4 «Стандарты ИСО 9001:2000». [Электронный ресурс]. - Интернет-портал. – Режим доступа: <http://www.iso 9000.ok.ru/>
- 5 «Электронные книги: экономика, менеджмент, маркетинг». [Электронный ресурс]. - Электронная библиотека. - Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/>

- 6 «Электронные книги». [Электронный ресурс]. – Научная электронная библиотека. - Режим доступа: <http://www.library.intra.ru>
- 7 «Менеджмент». [Электронный ресурс]. - Интернет-портал. – Режим доступа: <http://www.addere.ru>
- 8 «Менеджмент». [Электронный ресурс]. - Интернет-портал. – Режим доступа: <http://www.sferaznaniy.ru/menedgment>
- 9 «Менеджмент качества». [Электронный ресурс] : [список публ.] // GrebennikOn.ru : электрон. б-ка / Изд. дом Гребенникова. - М. – Режим доступа: <http://grebennikon.ru/cat>
- 10 «Социально-гуманитарное и политологическое образование». [Электронный ресурс]. - Интернет-портал. – Режим доступа: <http://www.humanities.edu.ru>
- 11 «Система управления качеством: российская перспектива». [Электронный ресурс] // Персонал-микс: науч.-практ. журн. - 2016. - Режим доступа: <http://www.klerk.ru/boss/>
- 12 Алексеенко А.М. Международные стандарты ISO серии 9000:2000. [Электронный ресурс]// Рос. предпринимательство. - 2016. - № 7/2. - С. 69-74. – Режим доступа: <http://bgscience.ru/lib/>
- 13 Белокаменцев И.М. Управление процессами в системе менеджмента качества. [Электронный ресурс] // 2074.ru: подключись к будущему : [сайт]. - Челябинск, 2014-2015. – Режим доступа: <http://www.2074.ru/analytic/>
- 14 Ильин, В.В. Система управления качеством. Российский опыт. [Электронный ресурс] : практ. эл. издание / В.В. Ильин .— М. : Интермедиатор, 2015 .— 222 с. : ил. — Деривативное эл. изд. на основе печатного изд. (СПб. : Вектор, 2016).
- 15 Робертсон Б. Лекции об аудите качества. [Электронный ресурс]. Пер. с англ./Под общей ред. Ю.П. Адлера. Изд. 2-е, испр. – М.:Редакционно – информационное агентство «Стандарты и качество», 2015. – 264с. – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/>
- 16 Трофимов А.В. Аудит качества: учебное пособие. [Электронный ресурс]. /А.В. Трофимов. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2015. – 96с. - Режим доступа: <http://lib.maupfib.kg/wp-content/>

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 09 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь: – оформлять документацию по управлению качеством продукции;</p>	<p>– <i>устный контроль:</i> индивидуальный опрос; – <i>письменный контроль:</i> выполнение контрольных работ;</p>
<p>– пользоваться терминологией, используемой при решении вопросов качества;</p>	<p>– <i>устный контроль:</i> групповой опрос; – <i>письменный контроль:</i> решение тестовых заданий;</p>
<p>– определять показатели оценки качества;</p>	<p>– <i>устный контроль:</i> защита практических работ; групповой и индивидуальный опросы; – <i>письменный контроль:</i> решение тестовых заданий;</p>
<p>– использовать изученные методики оценки качества в своей профессиональной деятельности;</p>	<p>– <i>устный контроль:</i> защита практических работ; групповой и индивидуальный опросы; – <i>письменный контроль:</i> выполнение контрольных работ; решение задач;</p>
<p>– работать с нормативно – справочной базой организации систем управления качеством</p>	<p>– <i>устный контроль:</i> индивидуальный опрос; – <i>письменный контроль:</i> решение тестовых заданий</p>
<p>Знать: – основные положения систем менеджмента качества и требования к ним;</p>	<p>– <i>устный контроль:</i> индивидуальный опрос; – <i>письменный контроль:</i> решение тестовых заданий;</p>
<p>– методическую и нормативную документацию по управлению качеством продукции;</p>	<p>– <i>устный контроль:</i> индивидуальный опрос; – <i>письменный контроль:</i> решение тестовых заданий;</p>
<p>– сущность и категории качества;</p>	<p>– <i>устный контроль:</i> фронтальный опрос; – <i>письменный контроль:</i> решение тестовых заданий, выполнение тренинг – упражнений;</p>

<p>– проблемы стандартизации, сертификации и управления качеством;</p>	<p>– <i>устный контроль</i>: групповой и индивидуальный опросы; – <i>письменный контроль</i>: решение тестовых заданий; выполнение тренинг – упражнений;</p>
<p>– сферы приложения методов стандартизации и сертификации;</p>	<p>– <i>устный контроль</i>: индивидуальный опрос; – <i>письменный контроль</i>: решение тестовых заданий; выполнение тренинг – упражнений;</p>
<p>– государственные и международные стандарты и системы качества;</p>	<p>– <i>устный контроль</i>: индивидуальный опрос; – <i>письменный контроль</i>: решение тестовых заданий;</p>
<p>– роль маркетинговой деятельности в системе управления качеством</p>	<p>– <i>устный контроль</i>: групповой и индивидуальный опросы; – <i>письменный контроль</i>: решение тестовых заданий</p>