Приложение

Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»**

Кафедра экономики и менеджмента

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Управление качеством в судоходных компаниях»

(приложение к рабочей программе дисциплины)

Направление подготовки – 38.03.01 «Экономика»

Направленность (профиль) – «Экономика транспортного бизнеса»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения –очно-заочная

Воронеж
2025

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины «Управление качеством в судоходных компаниях» предусмотрено формирование следующих компетенций.

Таблица 1

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2 Определение связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения	Знать: алгоритм выбора способов решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм
		Уметь: выбирать способы решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм
		Владеть: навыками и умениями в целях применения решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм

2. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

Таблица 2

Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Единицы измерений, применяемые на водном транспорте	УК-2.2	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
2.	Тема 2. История развития стандартизации водного транспорта России	УК-2.2	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
3.	Тема 3. Нормативное обеспечение технического регулирования в российском водном транспорте	УК-2.2	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
4.	Тема 4. Техническое регулирование на водном транспорте	УК-2.2	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

5.	Тема 5. Системы сертификации на водном транспорте	УК-2.2	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

3. Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине и шкала оценивания

Таблица 3

Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине

Результат обучения по дисциплине	Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания по дисциплине				Процедура оценивания
	не зачтено	зачтено			
УК-2.1 Знать: алгоритм выбора способов решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм	Отсутствие знаний или фрагментарные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Неполные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорт	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого развития общества и правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Сформированные системные знания основ концепции и подходов к обеспечению устойчивого	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование
УК-2.1 Уметь: выбирать способы решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих	Отсутствие умений или фрагментарное умение выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом удовлетворительные, но не систематизированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом достаточные, но содержащие отдельные пробелы умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхожде-	Сформированные умения выбирать правила поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

правовых норм			ния в условиях транспорта		
УК-2.1 Владеть: навыками и умениями в целях применения решения поставленных задач, исходя из имеющихся на предприятии ресурсов и ограничений, установленных в организации, с учетом действующих правовых норм	Отсутствие навыков или фрагментарное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но не систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Успешное и систематизированное применение навыков владения методами принятия решений для выбора правил поведения при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения в условиях транспорта	Устный опрос, реферат, экзамен, тестирование

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль по дисциплине «**Управление качеством в судоходных компаниях»** в форме выполнения тестирования.

<u>Примерные тестовые задания по теме 1</u>

1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?

a) необходимость производства современной эффективной продукции;
b) понимание и выполнение требований потребителей;
c) установка тесных связей со своими постоянными клиентами;
d) профессиональный уровень организации.

2. В чём заключается основная роль руководства?

a) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
b) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции;
c) профессиональный уровень организации;
d) обеспечение эффективного стратегического развития компании.

3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?

a) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;
b) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
c) профессиональный уровень организации;

d) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.

4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?
a) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
b) постоянное совершенствование производственных средств;
c) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
d) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.

5. Значение термина «Подход как к процессу»:
a) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
b) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;
c) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
d) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.

<u>Примерные тестовые задания по теме 2</u>

1. В чём заключается системный подход к менеджменту?
a) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
b) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
c) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
d) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.

2. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:
a) система контроля качества;
b) политика инновационных разработок;
c) менеджмент контроля качества;
d) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.

3. Цель создания системы менеджмента:
a) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
b) объединение задач между структурными подразделениями компании;
c) реализация политики организации в сфере качества;
d) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.

4. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?
a) Совет директоров;
b) руководители организации;
c) наёмный квалифицированный менеджмент;
d) персонал.

5. Одна из вероятных стратегических целей компании:
a) сохранение рыночной доли;
b) усовершенствование банковской деятельности;
c) объединение задач между структурными подразделениями компании;
d) улучшение логистики.

Примерные тестовые задания по теме 3

1. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:
a) конкуренция;
b) конечный потребитель;
c) кредитная организация;
d) наёмный квалифицированный менеджмент.

2. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:
a) сторонней компании;
b) Федеральной налоговой службы;
c) счётной палаты;
d) кредитной организации.

3. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:
a) ИСО 9006:2000;
b) ИСО 9005:2000;
c) ИСО 9000:2000;
d) ИСО 9004:2000.

4. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?
a) управление рабочими кадрами;
b) распределение несоответствующей продукции;
c) ресурсораспределение;

d) контроль.

5. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?
a) разработка сети бизнес-процессов;
b) распределение полномочий;
c) разработка элементов, занимающихся повышением качества продукции;
d) распределение несоответствующей продукции.

Примерные тестовые задания по теме 4

1. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:
а) контроль качества;
б) усовершенствование качественных показателей;
в) оценка рисков
г) управление стандартами качества.

2. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?
a) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;
b) реализация предварительного этапа перед сертификацией;
c) проверка бухгалтерского учета;
d) оценка прогресса реализации производственной политики компании.

3. Кто составляет субъект управления качеством?
a) руководство компании;
b) поставщик;
c) покупатель продукции;
d) смежное предприятие.

4. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?
a) Совет директоров;
b) компанию;
c) руководителей структурных подразделений компании;
d) персонал

5. Что является процессным подходом?
a) принцип организации;
b) руководство к деятельности организации;
c) персонал
d) политика качества производства.

Примерные тестовые задания по теме 5

1. Что подразумевается под понятием «процесс»?
a) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выход;
b) управляющая деятельность с входами и выходом;
c) получение конечного продукта, произведённого организацией;
d) управляющая деятельность с входами и выходом.

2. Что называют добавленной ценностью?
a) экономию каждого из видов ресурсов в процессе создания и реализации продукции;
b) минимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве;
c) разницу между прибылью и расходами на создание и реализацию продукции;
d) управляющая деятельность с входами и выходом.

3. На что могут быть направлены бизнес-процессы?
a) на снижение рисков;
b) на создание добавленной ценности;
c) на повышение финансовой устойчивости;
d) на определение эффективности конкретной разновидности бизнеса.

4. Какие процессы считаются основными?
a) жизненного цикла производимого продукта;
b) получение заготовок продукции;
c) приобретение сырья для выпускаемой продукции;
d) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.

5. Какие процессы называются обеспечивающими?
a) предоставления информации;
b) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции;
c) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании;
d) приобретение сырья для выпускаемой продукции.

Примерные тестовые задания по теме 6

1. Что называют деревом процессов?
a) отображение процессов в виде графического дерева;
b) линейную структуру взаимосвязанных процессов;
c) оценка рисков
d) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.

2. Что является элементом дерева процессов?

a) подпроцессы качества;
b) оценка рисков
c) рабочие инструкции производственной компании;
d) предписания руководства в отношении качества.

3. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к процессному подходу?

a) стратегическое планирование потребительских требований;
b) учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья;
c) оценка рисков;
d) определение последовательности и взаимодействия между процессами.

4. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями определения процессов?

a) определение себестоимости каждого отдельного процесса;
b) определение потребителей всех отдельных процессов;
c) оценка рисков;
d) определение торговой марки для каждый из процессов.

5. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями мониторинга?

a) определение удовлетворённостью произведённой продукцией;
b) знание поставщиков для производства собственной продукции;
c) оценка рисков;
d) повышение качественных характеристик комплектующих.

Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий

Таблица 4

Показатели и шкала оценивания тестовых заданий

Текущая аттестация	Количество баллов	Шкала оценивания
выполнение требований по текущей аттестации в полном объеме	90% - 100%	5
	80% - 89%	4
выполнение требований по текущей аттестации в неполном объеме	60% - 79%	3
невыполнение требований по текущей аттестации	менее 60%	2

Перевод набранных при тестировании баллов в оценку производится в соответствии с Положением о фондах оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущая аттестация может проводиться в форме компьютерного тестирования в системе СДО.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Итоговой оценкой по дисциплине является результат промежуточной аттестации, выставленный с учетом результатов текущего контроля.

При проведении промежуточной аттестации с применением дистанционных технологий экзамен проводится в форме компьютерного тестирования в СДО. При этом перевод набранных при тестировании баллов в оценку производится в соответствии с Положением о фондах оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Устный опрос

Промежуточная аттестация – экзамен в форме устного опроса.
Перечень вопросов для устного опроса:

1. Понятие «качество»
2. Понятие «управление качеством»
3. Основные этапы формирования моделей управления качеством
4. Основные этапы реорганизации производства с целью повышения качества продукции
5. Эволюция подходов к управлению качеством
6. Показатели качества
7. Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия
8. Система качества Ф. Тейлора
9. Теория вариабельности У. Шухарта
10. Принципы совершенствования качества Э. Деминга
11. Система комплексного управления качеством К. Исикавы
12. Экономический подход к обеспечению качества Дж. Джурана
13. Подход «нулевых дефектов» Ф. Кросби
14. Система всеобщего контроля качества А. Фейгенбаума
15. Основные достижения отечественной школы управления качеством
16. Система бездефектного изготовления продукции (БИП)
17. Система «Качество, надёжность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ)
18. Система научной организации труда по увеличению моторесурса (НОРМ)
19. Система бездефектного труда (СБТ)
20. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)

21. Всеобщее управление качеством (TQM)
22. Японские модели управления качеством
23. Европейские модели управления качеством
24. Сущность процессорного подхода к управлению качеством
25. Полномочия и индикаторы качества
26. Процессы и владельцы процессов
27. Модель всеобщего управления качеством «ракета с тремя двигателями»
28. Модель всеобщего управления качеством, основанная на концепции процесса
29. Модель всеобщего управления качеством «Дом качества»
30. Факторы, влияющие на разработку и внедрение систем менеджмента качества
31. Цели организации в области качества
32. Системный подход к качеству, как основа управления организацией
33. Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания
34. Выгоды организации от внедрения системы менеджмента качества
35. Система менеджмента качества
36. Концепция процесса в системе менеджмента качества
37. Оценивание системы менеджмента качества
38. Обеспечение и улучшение качества
39. Сертификация систем менеджмента качества
40. Возможность изменения требований к системе менеджмента качества в контрактной ситуации
41. Управление системой менеджмента качества
42. План качества
43. Принцип идентификации и прослеживаемости
44. Основные требования к документации системы менджмента качества
45. Уровни документации системы менджмента качества
46. Руководство по качеству
47. Документированные процедуры
48. Рабочие инструкции и записи
49. Подготовка кадров
50. Взаимосвязь систем менеджмента качества с моделями совершенства
51. Суть постоянного улучшения деятельности организации
52. Стратегическая цель организации при постоянном улучшении её деятельности
53. Принцип менеджмента качества - Ориентация на потребителя
54. Принцип менеджмента качества - Лидерство руководителей
55. Принцип менеджмента качества - Вовлечение работников
56. Принцип менеджмента качества - Процессорный подход
57. Принцип менеджмента качества - Системный подход к менеджменту
58. Принцип менеджмента качества - Постоянное улучшение
59. Принцип менеджмента качества - Принятие решений, основанных на фактах

60. Принцип менеджмента качества - Взаимовыгодные отношения с поставщиками
61. Составляющие контроля качества
62. Система технического контроля
63. Виды технического контроля
64. Контрольный листок: назначение, форма и содержание
65. Гистограмма: назначение, принцип построения
66. Оценка качества с помощью гистограмм
67. Основные формы гистограмм
68. Стратификация статистических данных: назначение, принципы, значение
69. Причинно-следственная диаграмма Исикавы: назначение, принцип построения
70. Диаграмма Парето: назначение, принцип Парето, кривая Лоренца, построение диаграммы
71. Диаграмма разброса: назначение, принцип построения
72. Основные виды диаграмм рассеивания и корреляция данных
73. Временные ряды
74. Контрольная карта: назначение, принцип построения
75. Виды контрольных карт
76. Анализ состояния объекта по контрольным картам
77. Мозговой штурм
78. Анализ поля действующих сил
79. Диаграмма сродства
80. Диаграмма связей
81. Древовидная диаграмма
82. Матричная диаграмма
83. Стрелочная диаграмма
84. Поточная диаграмма
85. Диаграмма процесса осуществления программы
86. Матрица приоритетов
87. Метод Тагути: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
88. Метод функционально-стоимостного анализа: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
89. Метод развёртывания функции качества: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
90. Метод «5S»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
91. Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
92. Метод стопроцентного качества: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
93. Метод точно вовремя: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты

94. Метод «Шесть сигм»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
95. Метод «Семь (старых) инструментов контроля качества»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
96. Метод «Семь новых инструментов контроля качества»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
97. Метод «АВС-анализ»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
98. Метод Дельфи: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
99. Метод Кано: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты

Таблица 5

Показатели, критерии и шкала оценивания
устных ответов на экзамене

Критерии оценивания	Показатели и шкала оценивания			
	5	4	3	2
текущая аттестация	выполнение требований по текущей аттестации в полном объеме		выполнение требований по текущей аттестации в неполном объеме	невыполнение требований по текущей аттестации
полнота и правильность ответа	обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий	обучающийся достаточно полно излагает материал, однако допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого	обучающийся демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил	обучающийся демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса
степень осознанности, понимания изученного	демонстрирует понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные	присутствуют 1-2 недочета в обосновании своих суждений, количество приводимых примеров ограничено	не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры	допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл

языковое оформление ответа	излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	излагает материал последовательно, с 2-3 ошибками в языковом оформлении	излагает материал непоследовательно и допускает много ошибок в языковом оформлении излагаемого	беспорядочно и неуверенно излагает материал

При проведении промежуточной аттестации с применением дистанционных технологий экзамен проводится в форме компьютерного тестирования в СДО. При этом перевод набранных при тестировании баллов в оценку производится в соответствии Положением о фондах оценочных средств для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации обучающихся.

При обучении с применением дистанционных технологий и электронного обучения промежуточная аттестация проводится в форме компьютерного тестирования в СДО. Оценивание компетентности обучающегося по установленным для дисциплины индикаторам может осуществляться с помощью банка заданий, включающих тестовые задания пяти типов:

~ 1 – тестовое задание открытого типа, предусматривающее развернутый ответ обучающегося в нескольких предложениях, составленное с использованием вопросов для подготовки к зачету или экзамену;

~ 2 – выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов;

~ 3 – выбор 2-3 правильных вариантов из предложенных вариантов ответов;

~ 4 – установление правильной последовательности в предложенных вариантах ответов/расчётные задачи, ответом на которые будет являться некоторое числовое значение;

~ 5 – установление соответствия между двумя множествами вариантов ответов.

Компетенция: УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Индикатор: УК-2.2 Определение связи между поставленными задачами и ожидаемыми результатами их решения

Тип задания	Примеры тестовых заданий
1	Продолжите предложение Управление качеством является наукой: изучающей следующие проблемы
1	Продолжите предложение Принципы менеджмента качества направлены:
1	Продолжите предложение К статистическим методам оценки качества продукции относятся
1	Продолжите предложение Преимуществами метода функционально-стоимостного анализа являются:
1	Продолжите предложение Особенности Европейских моделей управления качеством состоят в следующем:
1	Продолжите предложение Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия заключается в следующем:
1	Продолжите предложение Методика всеобщего управления качеством, состоит в следующее
2	Предназначение стандарта ИСО 9004:2000: а) контроль качества; б) усовершенствование качественных показателей; в) оценка рисков г) управление стандартами качества.
3	Какие процессы считаются основными? а) сбыт продукта; б) получение заготовок продукции; в) приобретение сырья для выпускаемой продукции; г) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.
4	Расставьте последовательность стадий жизненного цикла продукта в правильном порядке а) внедрение, б) зрелость, в) рост, г) спад д) уход из рынка
5	Сопоставьте понятия с их определением 1. Менеджмент качества 2. Управление по целям 3. Одноразовые планы управления качеством 4. Ситуационные планы управления качеством 5. Постоянные планы управления качеством А) Планы используемые для координации повторяющихся рабочих заданий. К одноразовым планам относятся различные программы и проекты. Наиболее важные постоянные планы – это политика организации, принятые в ней правила и процедуры. Б) Метод планирования, предусматривающий определение менеджерами и сотрудниками целей для каждого отдела, проекта и работника, используемых для наблюдения за последующими результатами деятельности организации. В) Планы раскрывающие пути достижения целей, которые вряд ли возникнут когда-либо в будущем. Г) Планы определяющие порядок действий сотрудников компании в случаях Д) изменения ситуации. Е) Эффективное и рациональное использование ресурсов для достижения целей организации посредством планирования, организации, руководства и контроля качества.

Составитель: д.э.н., доц. Овсянников С.В.