



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

ОП.18 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Специальность:

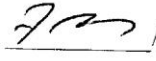
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Квалификация выпускника: бухгалтер, специалист по налогообложению
(углубленная подготовка)

Разработчик: Птицына Елена Вячеславовна, преподаватель колледжа

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа,

Протокол № 4 от 22.01.16

Председатель предметной (цикловой) комиссии  / Птицына Е.В.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	6
Содержание самостоятельной работы	
Самостоятельная работа №1.....	10
Самостоятельная работа №2.....	11
Самостоятельная работа №3.....	13
Самостоятельная работа №4.....	14
Самостоятельная работа №5.....	15
Самостоятельная работа №6.....	16
Самостоятельная работа №7.....	17
Информационное обеспечение обучения.....	19
Лист регистрации изменений.....	20

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являющиеся частью учебно-методического комплекса по дисциплине ОП.18 Управление качеством составлены в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»;
2. Рабочей программой учебной дисциплины;
3. Положением о планировании и организации самостоятельной работы студентов колледжей МПК НовГУ.

Методические рекомендации включают внеаудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой учебной дисциплины в объеме 20 часов.

Перечень формируемых компетенций

Бухгалтер, специалист по налогообложению 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.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- работа с экономическим словарем;
- работа со СМИ, с источниками периодической печати;
- подготовка докладов.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен **уметь:**

–использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла;

–правильно производить выбор вероятностно- статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;

–использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции;

–проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения;

–применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем;

–проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;

–решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании;

–применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

В результате выполнения самостоятельной работы обучающийся должен **знать:**

– основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;

– методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;

– методы организации работы по совершенствованию качества;

– основные виды затрат на качество;

– методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;

– рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;

– современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;

– процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.18 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Управление качеством как составляющая управленческой деятельности		10	
Тема 1.1. Возникновение и развитие управления качеством продукции (услуг) как области знания и предмета практической деятельности	Содержание учебного материала Возникновение и развитие управления качеством продукции (услуг) как области знания и предмета практической деятельности Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством. Проблема доверия к качеству продукции. Глобальный подход к испытаниям в сертификации.	3	1
	Практическая занятие № 1 Сравнение и анализ интегрированных систем менеджмента качества в РФ и европейских странах.	1	1
Тема 1.2. Методология и терминология управления качеством	Содержание учебного материала Сущность качества и управления им. Системный подход к управлению качеством. Международный стандарт ИСО-8402 – основной нормативный документ по терминологии в области качества. Основные термины. Русско-английские соответствия. Анализ определений основных терминов: качество, обеспечение качества, управление качеством, система управления качеством, петля и спираль качества.	3	
	Практическая занятие №2 Составление выписки из стандарта ИСО-8402 применительно к конкретно-	1	

	му виду продукции, предложенному преподавателем.		
	Практическая занятие №3 Разработка и составление модели качества	2	
Раздел 2 Принципы и функции обеспечения систем качества		46	1
Тема 2.1. Принципы обеспечения качества и управления качеством	Содержание учебного материала Принципы обеспечения качеством. Частные и общие факторы качества. Условия формирования факторов качества. Причинно-следственная диаграмма обеспечения качества. Принципы управления качеством. Разработка элементов управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Разработка элементов управления качеством. Субъект, объект и функции управления качеством. Функциональная схема управления качеством. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.	3	
	Практическая занятие № 4 Разработка и составление перечня элементов управления качеством.	2	
	Самостоятельная работа № 1 Разработка функциональной схемы управления качеством.	2	
Тема 2.2. Функции управления качеством	Содержание учебного материала Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с внешней средой. Статистические методы контроля качества. Показатели планирования качества.	3	1,2
	Практическая занятие № 5: Решение задач по статистическим методам контроля качества.	2	

	Самостоятельная работа № 2 Разработка мероприятий по организации работы по качеству	3	
Тема 2.3 Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества	Содержание учебного материала Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества Стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав и структура стандартов. Краткая характеристика рекомендуемых элементов, систем качества. Особенности стандартов ИСО 9001 и 9003 для различных вариантов производства. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО серии 9000.	4	1,2
	Практическая занятие № 6 Составление схемы применения стандартов ИСО 9001 и 9003 для разных вариантов производства.	2	
	Самостоятельная работа № 3 Составление схемы применения стандартов ИСО 9003 для разных вариантов производства.	3	
Тема 2.4 Разработка систем качества на предприятиях	Содержание учебного материала Уровни качества. Основные методы управления качеством. Сферы приложения методов управления качеством. Методика разработки и внедрения систем качества. Основные направления внедрения. Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководства по качеству» и «Программ качества». Организация контроля качества. Методы, показатели надежности.	6	1,2

	Практическая занятие №7 Разработка и составление «Руководства по качеству выпускаемой продукции» для различных вариантов производства.	2	
	Самостоятельная работа № 4 Разработка методики внедрения систем качества на предприятии.	3	
Тема 2.5 Обеспечение функционирования систем качества	Содержание учебного материала Роль и задачи службы управления качеством. Проверки систем качества: внутренние проверки, проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной. Стандарты ИСО 10000 по проверкам систем качества. Совершенствование систем качества. Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Закон РФ «Об обеспечении единства измерений».	6	1
	Практическая занятие №8 Разработка и составление «Положения о службе управления качеством на предприятии».	2	
	Самостоятельная работа № 5 Разработка мероприятий по совершенствованию системы качества на предприятии	3	
Раздел 3. Сертификация продукции и систем качества , их законодательное обеспечение		22	

Тема 3.2 Сертификация продукции и систем качества	Содержание учебного материала Определение, назначение и цели сертификации. Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества. Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации. Сертификация продукции. Схемы сертификации.	6	2
	Практическая занятие №9 Разработка и составление должностных инструкций для работников службы управления качеством на предприятии..	2	
	Самостоятельная работа № 6 Выбор и применение схем сертификации продукции.	3	
Тема 3.3 Законодательное обеспечение управления качеством	Содержание учебного материала Сертификация систем качества. Этапы проведения сертификации систем качества. Европейская сеть по сертификации систем качества. Ответственность за качество продукции. Зарубежный опыт защиты прав потребителей. Законы РФ «О защите прав потребителей», «О стандартизации» и «О сертификации продукции и услуг».	6	3
	Практическая занятие №10 Разработка и составление планов проведения сертификации систем качества	2	3
	Самостоятельная работа № 7 Анализ и сравнение отечественного и зарубежного опыта защиты прав потребителя	3	
	Всего:	78	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ 2 ПРИНЦИПЫ И ФУНКЦИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Тема 2.1 Принципы обеспечения качества и управления качеством

Самостоятельная работа №1 Разработка функциональной схемы управления качеством.

Цель работы: углубление теоретических знаний, полученных при изучении темы «Принципы обеспечения качества и управления качеством».

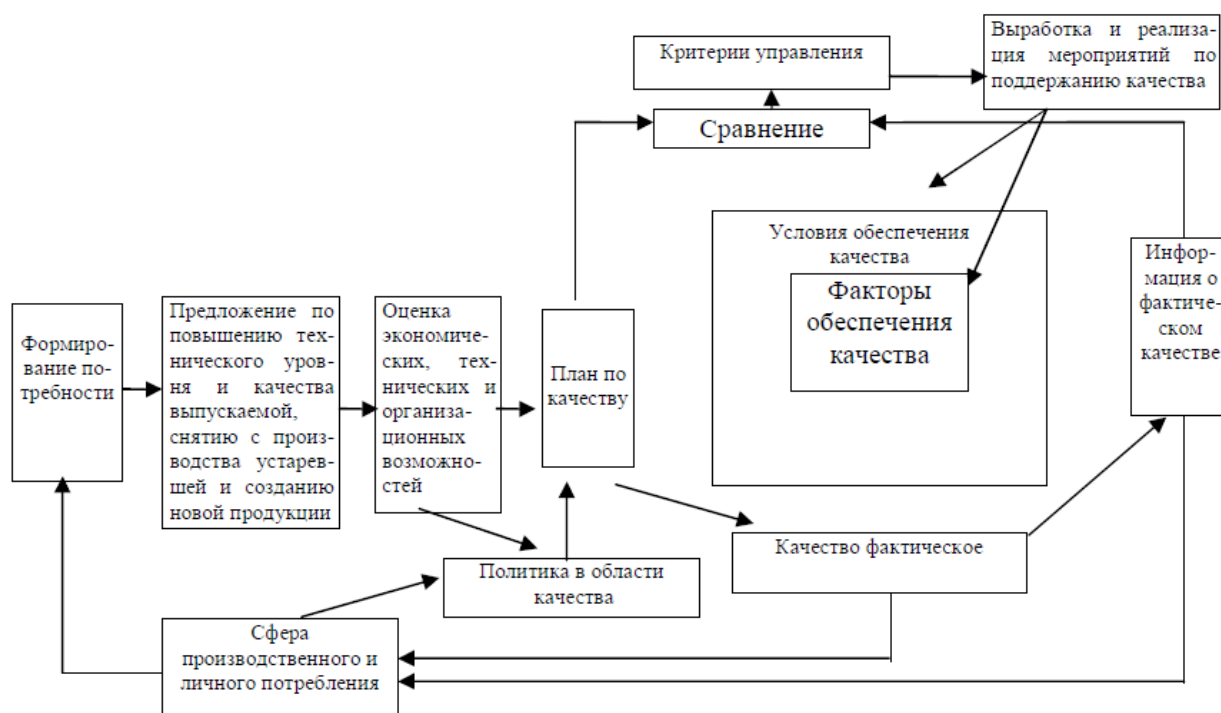
В результате изучения темы **обучающийся должен:**

знать: методы организации работы по совершенствованию качества; методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах; основные виды затрат на качество;

уметь: решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании; использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции.

Содержание задания:

1. Изучить следующую схему механизма управления качеством:



2. На примере оказания торговых услуг рассмотреть сущность каждого этапа;
3. Составить план по качеству. Указать показатели качества торгового обслуживания;
4. На этапе «Фактическое качество» учесть возможность появления некоторых несоответствий в качестве обслуживания;
5. На этапе «Информация о фактическом качестве» предусмотреть количество этих несоответствий, уточнить их допустимость;
6. В зависимости от допустимости несоответствий оценить качество оказываемых услуг;
7. Разработать комплекс мероприятий по ликвидации несоответствий, указать конкретные пути их устранения;

8. Дать рекомендации по каждому этапу работы.

Практические рекомендации по оформлению:

-работа выполняется в печатной форме на листах формата А4 после изучения темы «Принципы обеспечения качества и управления качеством»;

-объем доклада 4-5 страниц печатного текста;

-доклад выполняется со стандартным форматированием: шрифт Times New Roman 14; межстрочный интервал 1,5; отступ красной строки 1,25; поля: верхнее и нижнее - 2 см., правое – 2,5 см., левое – 1,5 см.

Требования к результатам работы: доклад (4-5 страниц), устное выступление по теме доклада на теоретическом занятии.

Форма контроля: проверка доклада и устный индивидуальный ответ.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если доклад оформлен аккуратно, материал изложен интересно, содержит всю необходимую информацию по теме, студент свободно владеет информацией, грамотно излагает подготовленный доклад, даёт полные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» ставится, если доклад оформлен не очень аккуратно, содержит необходимую информацию по теме, студент владеет этой информацией, грамотно излагает подготовленный доклад, но испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «3» ставится, если доклад оформлен неаккуратно, в нём представлена неполная информация, необходимая для раскрытия темы, студент читает доклад и испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «2» ставится, если доклад не подготовлен в письменном виде, студент не владеет информацией по теме своего сообщения.

Список рекомендуемой литературы:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010.

2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

Тема 2.2. Функции управления качеством

Самостоятельная работа №2 Разработка мероприятий по организации работы по качеству

Цель работы: углубление теоретических знаний, полученных при изучении темы «Функции управления качеством», отработка навыков работы с учебной и специализированной литературой.

В результате изучения темы **обучающийся должен:**

знать: современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жизненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;

уметь: использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла; правильно производить выбор вероятностно- статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем; применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем; применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

Содержание задания:

Подготовить доклад по следующим темам в рамках темы самостоятельной работы:

1. Процесс проектирования и конструирования: понятие, влияние на качество, мероприятия по повышению качества;
2. Сырье и комплектующие: понятие, влияние на качество, мероприятия по повышению качества;
3. Технологическая обработка: понятие, влияние на качество, мероприятия по повышению качества;
4. Упаковка: понятие, классификация и влияние на качество, мероприятия по повышению качества;
5. Маркировка: понятие, влияние на качество, мероприятия по повышению качества;
6. Транспортирование и хранение: понятие, влияние на качество, мероприятия по повышению качества;

Практические рекомендации по оформлению:

- работа выполняется в печатной форме на листах формата А4 после изучения темы «Функции управления качеством»;
- объем доклада 4-5 страниц печатного текста;
- доклад выполняется со стандартным форматированием: шрифт Times New Roman 14; межстрочный интервал 1,5; отступ красной строки 1,25; поля: верхнее и нижнее - 2 см., правое – 2,5 см., левое – 1,5 см.

Требования к результатам работы: доклад (4-5 страниц), устное выступление по теме доклада на теоретическом занятии.

Форма контроля: проверка доклада и устный ответ.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если доклад оформлен аккуратно, материал изложен интересно, содержит всю необходимую информацию по теме, студент свободно владеет информацией, грамотно излагает подготовленный доклад, даёт полные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» ставится, если доклад оформлен не очень аккуратно, содержит необходимую информацию по теме, студент владеет этой информацией, грамотно излагает подготовленный доклад, но испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «3» ставится, если доклад оформлен неаккуратно, в нём представлена неполная информация, необходимая для раскрытия темы, студент читает доклад и испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «2» ставится, если доклад не подготовлен в письменном виде, студент не владеет информацией по теме своего сообщения.

Список рекомендуемой литературы:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010.
2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

Тема 2.3 Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества

Самостоятельная работа №3 Составление схемы применения стандартов ИСО 9003 для разных вариантов производства.

Цель работы: углубление теоретических знаний, полученных при изучении темы «Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества», отработка навыков работы с учебной и специализированной литературой, систематизация и обобщение информации.

В результате изучения темы **обучающийся должен:**

знать: рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;

уметь: решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании.

Содержание задания:

Составление схемы применения стандартов ИСО 9001 и 9003 для разных вариантов производства. Вариант производства определяется преподавателем.

Практические рекомендации по оформлению:

- работа выполняется в печатной форме на листах формата А4 после изучения темы «Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества»;

- объем доклада 4-5 страниц печатного текста;

- доклад выполняется со стандартным форматированием: шрифт Times New Roman 14; межстрочный интервал 1,5; отступ красной строки 1,25; поля: верхнее и нижнее - 2 см., правое – 2,5 см., левое – 1,5 см.

Требования к результатам работы: доклад (4-5 страниц), устное выступление по теме доклада на теоретическом занятии.

Форма контроля: проверка доклада и устный ответ.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если доклад оформлен аккуратно, материал изложен интересно, содержит всю необходимую информацию по теме, студент свободно владеет информацией, грамотно излагает подготовленный доклад, даёт полные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» ставится, если доклад оформлен не очень аккуратно, содержит необходимую информацию по теме, студент владеет этой информацией, грамотно излагает подготовленный доклад, но испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «3» ставится, если доклад оформлен неаккуратно, в нём представлена неполная информация, необходимая для раскрытия темы, студент читает доклад и испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «2» ставится, если доклад не подготовлен в письменном виде, студент не владеет информацией по теме своего сообщения.

Список рекомендуемой литературы:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010.

2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

Тема 2.4 Разработка систем качества на предприятиях

Самостоятельная работа №4 Разработка методики внедрения систем качества на предприятии.

Цель работы: систематизация и закрепление теоретических знаний, полученных при изучении темы «Разработка систем качества на предприятиях», систематизация и анализ теоретического материала.

В результате изучения темы **обучающийся должен:**

знать: методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;

уметь: решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании; проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов.

Содержание задания:

Разработка методики внедрения систем качества на предприятии. Варианты принадлежности предприятия:

- производство продуктов питания,
- торговля,
- производство детских игрушек,
- общепит,
- производство верхней одежды.

Практические рекомендации по оформлению:

- работа выполняется в печатной форме на листах формата А4 после изучения темы «Разработка систем качества на предприятиях»;

- объем доклада 4-5 страниц печатного текста;

- доклад выполняется со стандартным форматированием: шрифт Times New Roman 14; межстрочный интервал 1,5; отступ красной строки 1,25; поля: верхнее и нижнее - 2 см., правое – 2,5 см., левое – 1,5 см.

Требования к результатам работы: доклад (4-5 страниц), устное выступление по теме доклада на теоретическом занятии.

Форма контроля: проверка доклада и устный ответ.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если эссе оформлено аккуратно, материал изложен интересно, содержит всю необходимую информацию по теме, студент свободно владеет информацией, грамотно излагает подготовленное эссе, даёт полные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» ставится, если эссе оформлено не очень аккуратно, содержит необходимую информацию по теме, студент владеет этой информацией, грамотно излагает подготовленное эссе, но испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «3» ставится, если эссе оформлено неаккуратно, в нём представлена неполная информация, необходимая для раскрытия темы, студент читает эссе и испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «2» ставится, если эссе не подготовлено в письменном виде, студент не владеет информацией по теме своего сообщения.

Список рекомендуемой литературы:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010.

2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

Тема 2.5 Обеспечение функционирования систем качества

Самостоятельная работа №5 Разработка мероприятий по совершенствованию системы качества на предприятии

Цель работы: углубление теоретических знаний, полученных при изучении темы «Обеспечение функционирования систем качества», отработка навыков работы с учебной и специализированной литературой.

В результате изучения темы **обучающийся должен:**

знать: методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;

уметь: решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании; проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов.

Содержание заданий:

Разработка мероприятий по совершенствованию системы качества на предприятии. Варианты принадлежности предприятия:

- производство продуктов питания,
- торговля,
- производство детских игрушек,
- общепит,
- производство верхней одежды.

Практические рекомендации по оформлению:

- работа выполняется в печатной форме на листах формата А4 после изучения темы «Обеспечение функционирования систем качества»;

- объем доклада 4-5 страниц печатного текста;

- доклад выполняется со стандартным форматированием: шрифт Times New Roman 14; межстрочный интервал 1,5; отступ красной строки 1,25; поля: верхнее и нижнее - 2 см., правое – 2,5 см., левое – 1,5 см.

Требования к результатам работы: доклад (4-5 страниц), устное выступление по теме доклада на теоретическом занятии.

Форма контроля: проверка доклада и устный ответ.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если доклад оформлен аккуратно, материал изложен интересно, содержит всю необходимую информацию по теме, студент свободно владеет информацией, грамотно излагает подготовленный доклад, даёт полные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» ставится, если доклад оформлен не очень аккуратно, содержит необходимую информацию по теме, студент владеет этой информацией, грамотно излагает подготовленный доклад, но испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «3» ставится, если доклад оформлен неаккуратно, в нём представлена неполная информация, необходимая для раскрытия темы, студент читает доклад и испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «2» ставится, если доклад не подготовлен в письменном виде, студент не владеет информацией по теме своего сообщения.

Список рекомендуемой литературы:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010.
2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

РАЗДЕЛ 3 СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА , ИХ ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Тема 3.1 Сертификация продукции и систем качества

Самостоятельная работа №6 Выбор и применение схем сертификации продукции.

Цель работы: систематизация и закрепление теоретических знаний, полученных при изучении темы «Сертификация продукции и систем качества».

В результате изучения темы **обучающийся должен:**

знать: процедуры сертификации продукции и систем управления качеством;

уметь: решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании.

Содержание задания:

Подготовка докладов по одной из предложенных тем:

1. Особенности сертификации систем качества по сравнению с сертификацией продукции.
2. Необходимость сертификации систем качества на современном этапе.
3. Принципы сертификации систем качества.
4. Порядок проведения сертификации систем качества.
5. Правила по проведению сертификации систем качества.
6. Аннулирование и приостановление действия сертификата системы качества.

Практические рекомендации по оформлению:

-работа выполняется в печатной форме на листах формата А4 после изучения темы «Сертификация продукции и систем качества»;

-объем доклада 4-5 страниц печатного текста;

-доклад выполняется со стандартным форматированием: шрифт Times New Roman 14; межстрочный интервал 1,5; отступ красной строки 1,25; поля: верхнее и нижнее - 2 см., правое – 2,5 см., левое – 1,5 см.

Требования к результатам работы: доклад (4-5 страниц), устное выступление по теме доклада на теоретическом занятии.

Форма контроля: проверка доклада и устный ответ.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если правильно выполнено задание, даны ответы на все вопросы, работа оформлена аккуратно.

Оценка «4» ставится, если работа выполнена, но допущены неточности (до 5%).

Оценка «3» ставится, если задание выполнено, но допущены значительные неточности в ответах на вопросы.

Оценка «2» ставится, если работа не выполнена или выполнена менее чем на 50%, нет ответов на вопросы.

Список рекомендуемой литературы:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010.
2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

Тема 3.2 Законодательное обеспечение управления качеством

Самостоятельная работа №7 Анализ и сравнение отечественного и зарубежного опыта защиты прав потребителя

Цель работы: систематизация и закрепление теоретических знаний, полученных при изучении темы «Законодательное обеспечение управления качеством».

В результате изучения темы **обучающийся должен:**

знать: методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;

уметь: решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании.

Содержание задания:

Подготовка докладов по темам самостоятельной работы:

1. Ответственность изготовителей в обеспечении качеством – отечественный и зарубежный опыт;
2. Формы и виды ответственности изготовителей – отечественный и зарубежный опыт;
3. Механизмы обеспечения прав потребителей и ответственности изготовителей при обеспечении качества – отечественный и зарубежный опыт;
4. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах – отечественный и зарубежный опыт;
5. Порядок устранения недостатков и замены товаров ненадлежащего качества – отечественный и зарубежный опыт;
6. Участие федеральных органов исполнительной власти в контроле качества и безопасности товаров (работ, услуг) – отечественный и зарубежный опыт.

Практические рекомендации по оформлению:

- работа выполняется в печатной форме на листах формата А4 после изучения темы «Законодательное обеспечение управления качеством»;
- объем доклада 4-5 страниц печатного текста;
- доклад выполняется со стандартным форматированием: шрифт Times New Roman 14; межстрочный интервал 1,5; отступ красной строки 1,25; поля: верхнее и нижнее - 2 см., правое – 2,5 см., левое – 1,5 см.

Требования к результатам работы: доклад (4-5 страниц), устное выступление по теме доклада на теоретическом занятии.

Форма контроля: проверка доклада и устный ответ.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если правильно выполнено задание, даны ответы на все вопросы, работа оформлена аккуратно.

Оценка «4» ставится, если работа выполнена, но допущены неточности (до 5%).

Оценка «3» ставится, если задание выполнено, но допущены значительные неточности в ответах на вопросы.

Оценка «2» ставится, если работа не выполнена или выполнена менее чем на 50%, нет ответов на вопросы.

Список рекомендуемой литературы:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010.
2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс:ВысшаяШкола. - М., 2009. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2012.
2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2011. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

Дополнительная литература:

1. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : Изд-во стандартов, 2001.
2. ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М. : Изд-во стандартов, 2001.
3. ГОСТ Р ИСО 9004: 2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М. : Изд-во стандартов, 2001.

Интернет – ресурсы

1. <http://www.twirpx.com/topic/977>
2. <http://www.eup.ru/docs.asp?id=2365>
3. СПС «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
4. СПС «Гарант» (<http://www.garant.ru>)
5. www.gov.ru
6. www.mesi.ru
7. www.infoqks.ru
8. www.infra-m.ru
9. www.computerra.ru
10. www.sokol.sp.ru
11. www.kadrovik.ru
12. <http://cnt.online.ru/mpl/face?id=4065>
13. <http://www.iworld.ru/magazine/index.phtml?fnct=page&p=70>
14. <http://www.iis.ru/glossary/internetincubator.ru.html>
15. <http://offline.computerra.ru/2000/352/>
16. <http://offline.computerra.ru/2000/352/>
17. <http://www.uprav.biz/materials/psychology/view/709.html?next=>
18. <http://www.kampi.ru/sets/index2.php?arhiv/22nomer.php#>
19. <http://nauka.relis.ru/16/0301/16301013.htm>

Методические рекомендации, разработанные преподавателем:

1. Методические рекомендации по практическим занятиям
2. Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]