

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

УТВЕРЖДАЮ
 Директор колледжа

 Старкова

 (подпись)
 _____ 2014 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Специальность
38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

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

Согласовано:

Зам. начальника УМУ НовГУ по СПО
 _____ /Е. В. Михайлова/
 (подпись)
 «29» _____ 2014 г.

Заместитель директора по УМ и ВР
 _____ /Л. Ю. Кованцева/
 (подпись)
 «29» _____ 2014 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта СПО (далее – ФГОС) (приказ Министерства образования и науки РФ от 28.07.2014 года № 832) по специальности 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) в соответствии с учебным планом.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» Многопрофильный колледж НовГУ, Гуманитарно-экономический колледж.

Разработчик: _____/преподаватель колледжа

Рабочая программа принята на заседании предметной (цикловой) комиссии протокол № 1 от 29.08.14г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

Горбуха Е. Н. Соколова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1. Область применения рабочей программы.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.....	4
1.4. Перечень формируемых компетенций.....	4
1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины.....	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	11
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.18 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет» (по отраслям).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.18 Управление качеством включена в цикл общепрофессиональных дисциплин и относится к вариативной части.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Цель: дать студентам основы умений и знаний по формированию и организации функционирования систем управления персоналом в организациях, планированию кадровой работы, управлению персоналом и его развитием.

Задача:

Формирование у будущих выпускников теоретических знаний и умений решать проблемы управления персоналом в деятельности организации (предприятия).

По итогам изучения дисциплины выпускник 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;

–применять 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..

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.

1.4. 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.

1.5. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

- Максимальная учебная нагрузка обучающегося 78 часов, в том числе:
- обязательная аудиторная учебная нагрузка 58 часов,
 - самостоятельная работа обучающегося 20 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	78
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	58
в том числе:	
лекции	40
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета в 8 семестре	

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 конкретному виду продукции, предложенному преподавателем.	1	
	Практическая занятие №3 Разработка и составление модели качества	2	

<p>Раздел 2 Принципы и функции обеспечения систем качества</p>		<p>46</p>	<p><i>1</i></p>
<p>Тема 2.1. Принципы обеспечения качества и управления качеством</p>	<p>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.</p> <p>Практическая занятие № 4 Разработка и составление перечня элементов управления качеством.</p> <p>Самостоятельная работа № 1 Разработка функциональной схемы управления качеством.</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>	
<p>Тема 2.2. Функции управления качеством</p>	<p>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.</p> <p>Практическая занятие № 5: Решение задач по статистическим методам контроля качества.</p> <p>Самостоятельная работа № 2 Разработка мероприятий по организации работы по качеству</p>	<p>3</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p><i>1,2</i></p>
<p>Тема 2.3 Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества</p>	<p>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.</p>	<p>4</p>	<p><i>1,2</i></p>

	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	

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)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- ✓ посадочные места по количеству обучающихся
- ✓ рабочее место преподавателя;
- ✓ методические материалы по курсу дисциплины (включая электронные): комплект учебно-наглядных, контрольно-тренировочных учебных пособий, методические указания для студентов по подготовке к практическим занятиям и др.
- ✓ мультимедийное оборудование (проектор, экран, ноутбук, колонки)
- ✓ сканер
- ✓ компьютеры -16 шт.;
- ✓ программное обеспечение:
 - ❖ стандартное программное обеспечение: MS Windows XP,
 - ❖ текстовый редактор MS Word,
 - ❖ справочно-информационные системы (СПС «Гарант», СПС «Консультант Плюс»);

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Щепакин М. Б. Управление качеством: учебник / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 256 с. – (Высшее образование)
2. Щепакин М. Б. Управление качеством: учебник / М. Б. Щепакин, А. С. Басюк, В. В. Янова. – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, 2014. – 256 с.- (Высшее образование)

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 организации и выполнению самостоятельной работы
3. Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ
ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Итоговая аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета в 8 семестре

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> –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; –применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции; –проводить структурный и функциональный анализкачества сложныхсистем с различными схемами построения; –применять существующие методы 	<p>Формы и методы контроля умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тестирование • Практическое задание • Ситуативная игра • Защита проекта • Решение ситуационных задач <p>Формы и методы контроля знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> -устный фронтальный опрос на теоретическом занятии; - проверочные работы; - тестирование

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..

знать:

- сущность конфликта, его виды; причины возникновения конфликтов в организации;
- различные способы управления конфликтами;
- различные варианты тактики поведения в конфликтной ситуации;
- природу стресса,
- методы оценки деятельности персонала и подразделений предприятия;
- особенности управления персоналом в рыночных условиях;
- функции менеджера по управлению персоналом.
- основы Трудового кодекса РФ;
- законодательные акты, создающие правовые условия для управления персоналом;
- сущность кадрового потенциала предприятия;
- структуру трудового коллектива, типы структур, функции трудового коллектива;
- основные методы анализа кадрового потенциала.
- источники и способы привлечения персонала;
- технологию отбора персонала,
- сущность профессиональной ориентации (переориентации) персонала;
- способы социальной адаптации в коллективе.

Методы оценки результатов обучения:

- накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая оценка
- традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая оценка

