

Пояснительная записка.

В условиях жесткой конкуренции на рынке труда предпочтение отдается специалисту, имеющему хорошую базовую подготовку и владеющему методологическими вопросами управления качеством, которые он сможет эффективно использовать в конкретных условиях производства.

Интеграция России в мировую экономическую систему также диктует необходимость решения проблемы подготовки специалистов по проблемам управления качеством. Обучение приемам и методам работы по обеспечению качества не является изолированной дисциплиной, предназначенной только для специалистов в области качества. Эта проблема носит междисциплинарный характер и касается всех сфер производственно-хозяйственной деятельности. Функцию координатора таких специалистов может выполнить сотрудник, имеющий специальную подготовку в области менеджмента качества и владеющий углубленными знаниями проблем управления качеством.

Данная рабочая программа учебной дисциплины "Управление качеством" предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников учреждений среднего профессионального образования.

Программа составлена с учетом времени, отведенного на изучение курса и предназначена для специальности - 190604 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» повышенный уровень. Курс рассчитан на 60 часа.

Учебная дисциплина «Управление качеством» является общепрофессиональной дисциплиной и связана с такими дисциплинами, как «Менеджмент», «Экономика отрасли», «Управление персоналом».

Программа учебной дисциплины "Управление качеством" состоит из двух разделов. Раздел первый: "Сущность качества и управление им», раздел второй: " Методы управления качеством».

Первый раздел основное внимание уделяется изучению основных задачи и целей управления качеством продукции, принципам построения систем управления качеством, критериям эффективности систем управления качеством, составу подсистем управления качеством и их формированию, организации, проверке, анализу, оценке и сертификации систем качества.

Второй раздел рассматривает вопросы связанные с методами управления качеством и методы квалиметрии, правила предъявления и рассмотрения рекламаций.

В процессе изучения дисциплины студенты знакомятся с конкретными нормативно-правовыми актами.

Теоретические знания приобретаемые студентами закрепляются практическими заданиями, цель которых - научить студентов работать с конкретными нормативно-правовыми актами, пользоваться терминологией, применять полученные знания при разрешении производственных ситуаций, закрепить у студентов основные модели управления качеством.

В данной дисциплине обобщены основные положения теории и практики управления качеством, начиная от общих понятий и проблем качества, классических концепций науки управления качеством и кончая самыми современными течениями и направлениями в области управления качеством. Рассмотрены наиболее действенные методы работы по управлению качеством и основные инструменты повышения качества.

Задача дисциплины "Управление качеством" - формирование общей профессиональной методики управления качеством товаров и услуг. Изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в будущей профессиональной деятельности. Основная задача курса - показать студентам, какие вопросы профессиональной деятельности возможно разрешать применяя методы управления качеством.

Цель дисциплины – ознакомление студентов с достижениями теории и практики управления качеством, демонстрация целесообразности и эффективности использования этих достижений во всех сферах деятельности и как итог – получение практических навыков использования наиболее действенных инструментов управления качеством.

Изложение материала должно вестись в форме, доступной пониманию учащегося. Методы изложения материала выбираются исходя из того, какой из них более приемлем для лучшего контакта с учащимися. При этом необходимо соблюдать единство терминологии и обозначений в соответствии с действующими стандартами. При проведении занятий необходимо сочетать лекционную форму подачи материала с самостоятельной работой студентов над текстами нормативно-правовых актов.

В процессе обучения важно использовать различные формы проведения занятий: проблемные лекции, семинары, дискуссии, дебаты, разбор конкретных производственных ситуаций, проведение конференций. Необходимо научить студента работать с нормативным материалом посредством проведения практикумов.

Изучение теоретического материала по всем темам закрепляется решением ситуационных задач, ответами на тесты и карточки и проведением практических работ, что должно способствовать развитию творческого мышления, самостоятельности и закреплению знаний.

Для проверки знаний студентов рекомендуется проводить контрольные опросы, тестирование, защиту докладов и рефератов. В соответствии с учебным планом для дневной формы обучения предусмотрено выполнение одной контрольной работы.

Изучение дисциплины заканчивается дифференцированным зачетом.

При заочной форме, обучение осуществляется в основном за счет рецензирования контрольных работ, личного контакта преподавателей на обзорных, установочных занятиях. Изучение предмета завершается выполнением одной домашней контрольной работы по индивидуальным контрольным заданиям.

В результате изучения дисциплины студент должен:

иметь представление:

- об управления качеством продукции;
- об системах управления качеством;
- о сертификации систем качества и системе стандартов;

знать:

- Основные задачи и цели управления качеством продукции;
- Общие принципы построения систем управления качеством;
- Критерии эффективности систем управления качеством;
- Состав подсистем управления качеством и их формирование;
- Государственную систему стандартов РФ;
- Международные стандарты ИСО9000;
- Методы управления качеством;
- методы квалиметрии;
- Методы оценки надежности узлов и механизмов.
- Правила предъявления и рассмотрения рекламаций

уметь:

- применять методы оценки результативности систем менеджмента качества;
- формировать подсистемы управления качеством;
- применять методы управления качеством при решении профессиональных задач;
- использовать алгоритм квалиметрической оценки;
- составлять и предъявлять рекламации.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

190604

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента	Количество часов при очной форме обучения			Самостоятельная работа студентов
		всего	Лаб. Зан.	Практ. Зан.	
1	2	3	4	5	6
Введение	2	2			
РАЗДЕЛ 1. Сущность качества и управление им.					
Тема 1.1. Основные задачи и цели управления качеством продукции.	4	4		2	
Тема 1.2. Общие принципы построения систем управления качеством.	8	8		2	
Тема 1.3. Критерии эффективности систем управления качеством.	10	10		2	
Тема 1.4. Состав подсистем управления качеством и их формирование.	8	8		2	4
Тема 1.5. Организация, проверка, анализ, оценка и сертификация систем качества.	6	6			
РАЗДЕЛ 2. Методы управления качеством.					
Тема 2.1. Методы управления качеством.	10	10		6	6
Тема 2.2. Основные методы квалиметрии.	10	10		2	5
Тема 2.3. Правила предъявления и рассмотрения рекламаций	2	2			2
Всего по дисциплине	60	60		16	17

Всего: 60 часа

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение

Студент должен иметь представление:

- о роли и месте знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности.

Содержание учебного материала

Содержание дисциплины, ее задачи и цели. Связь с другими дисциплинами. Значение дисциплины для подготовки специалистов автотранспортного комплекса различных форм собственности.

РАЗДЕЛ 1. Сущность качества и управление им.

Тема 1.1. Основные задачи и цели управления качеством продукции.

Студент должен:

Иметь представление:

- о качестве продукции и услуг;

Знать:

- понятие качества;
- значение качества для потребителя и изготовителя;
- показатели качества продукции и принципы их формирования;
- проблемы качества продукции;

Содержание учебного материала

Понятие качества. Значение качества для потребителя и изготовителя. Показатели качества продукции и принципы их формирования. Проблема качества продукции.

Тема 1.2. Общие принципы построения систем управления качеством.

Студент должен:

Иметь представление:

- об системах управления качеством.

Знать:

- основные принципы управления различными системами;
- этапы улучшения качества;
- основные принципы построения систем управления качеством;
- постулаты концепции качества и выработка политики в области качества.

Содержание учебного материала

Основные принципы управления различными системами. Этапы улучшения качества как основа формирования принципов системы управления качеством. Основные принципы построения систем управления качеством. Постулаты концепции качества и выработка политики в области качества.

Тема 1.3. Критерии эффективности систем управления качеством.

Студент должен:

Знать:

- экономические критерии оценки эффективности систем управления качеством;
- методики оценки результативности систем менеджмента качества предприятия;
- модели и награды премий по качеству, используемые для оценки эффективности систем управления качеством.

уметь:

- применять методы оценки результативности систем менеджмента качества.

Содержание учебного материала

Общие вопросы оценки эффективности систем управления качеством. Экономические критерии оценки эффективности систем управления качеством. Методика оценки результативности систем менеджмента качества предприятия. Модели и награды премий по качеству, используемые для оценки эффективности систем управления качеством.

Тема 1.4. Состав подсистем управления качеством и их формирование

Студент должен:

Иметь представление:

- Об системах управления качеством и их подсистемах;

Знать:

- жизненный цикл продукции;
- основные понятия системы управления качеством;
- формирование подсистем управления качеством;
- формирование механизма управления качеством.

Уметь:

- формировать подсистемы управления качеством;

Содержание учебного материала

Система управления качеством как подсистема. Жизненный цикл продукции и основные понятия системы управления качеством. Формирование подсистем управления качеством. Формирование механизма управления качеством.

Тема 1.5. Организация, проверка, анализ, оценка и сертификация систем качества.

Студент должен:

Иметь представление:

- об различных видах стандартов.

Знать:

- Государственные системы стандартов РФ;
- виды стандартов;
- международные стандарты ИСО9000 как основа создания и развития систем менеджмента качества организаций;
- организацию работ по созданию системы качества;
- об разработке и внедрении СМК;
- об проверке систем качества.

Содержание учебного материала

Государственная система стандартов РФ. Виды стандартов. Международные стандарты ИСО9000 как основа создания и развития систем менеджмента качества организаций. Организация работ по созданию системы качества. Разработка и внедрение СМК. Проверка систем качества.

Раздел 2. Методы управления качеством.

Тема 2.1. Методы управления качеством

Студент должен:

Иметь представление:

- об методах контроля;
- об методах анализа.

Знать:

- развитие методов управления качеством;
- основы статистического анализа;
- основы выборочного метода контроля.

Содержание учебного материала

Развитие методов управления качеством. Классификация методов. Социально-психологические аспекты менеджмента качества. Основы статистического анализа. Основы выборочного метода контроля. Контроль качества.

Тема 2.2. Основные методы квалитметрии.

Студент должен:

Знать:

- общую характеристику методов квалитметрии;
- методы получения приведенных оценок свойств качества;

- методы оценки качества продукции: по общему показателю группы свойств продукции, по важнейшему показателю, дифференциальный, комплексной оценки качества, смешанный, интегральный, по экономической эффективности, экспертной оценки качества;
- алгоритм квалиметрической оценки;
- методы оценки надежности узлов и механизмов.

Уметь:

- применять методы управления качеством при решении профессиональных задач;
- применять алгоритм квалиметрической оценки.

Содержание учебного материала

Общая характеристика методов квалиметрии. Методы получения приведенных оценок свойств качества. Методы оценки качества продукции: по общему показателю группы свойств продукции, по важнейшему показателю, дифференциальный, комплексной оценки качества, смешанный, интегральный, по экономической эффективности, экспертной оценки качества. Сопоставительная оценка основных методов квалиметрии. Алгоритм квалиметрической оценки. Методы оценки надежности узлов и механизмов.

Тема 2.3. Правила предъявления и рассмотрения рекламаций.

Студент должен:

Знать:

- правила предъявления и рассмотрения рекламаций;
- содержание рекламации.

Уметь:

- составлять и предъявлять рекламации.

Содержание учебного материала

Правила предъявления и рассмотрения рекламаций. Содержание рекламации.

Дидактические единицы

Термины, определения и общие положения, цели и задачи

Принципы менеджмента качества

Семейство стандартов ИСО 9000: Назначение, перечень

Система менеджмента качества: основные положения, обоснование необходимости

Требования к системам менеджмента качества

Менеджмент ресурсов

Процессы жизненного цикла продукции

Изменение, анализ, улучшение

Рекомендации по улучшению деятельности

Нормативные документы применяемые в процессе управления качеством

Методы контроля качества продукции:

- Статистические методы контроля:
- Классическая вероятностная схема
- Случайные величины и их функции
- Математическая статистика
- Числовые оценки параметров распределения
- Статистические методы для оценки показателей качества

Теория оценок

Интегральные оценки качества

Методы оценки качества продукции

Правила предъявления и рассмотрения рекламаций

Методы оценки надежности узлов и механизмов.

Нормативно-правовые акты:

- Гражданский кодекс РФ
- Кодекс об административных правонарушениях РФ
- Федеральные законы РФ
- Постановления Правительства РФ
- ГОСТ Р, стандарты серии ИСО, EN, DIN, SAE.

Литература:

- Аристов О.В. Управление качеством.- М.: ИНФРА-М, 2007.- 249 с.
Зорин В.А., Савельев А.Г., Пащенко В.А. Основы сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества. –М.: МАДИ(ГТУ), 2004 – 239 с.
Гражданское право в вопросах и ответах. Пиляева В.В. М.: Академия, 2011.- 448 с.
Гражданское право в схемах и определениях . Пиляева В.В. М.: Академия, 2011.- 272 с.
Карташова Л.В. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия. Учебник. . М.: Академия.-2013 г.-336 с.
Краткий курс по управлению качеством. – М.: Окей-книга, 2012.- 140 с.
Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия.М.:Академия.-2010г. -315 с.
Мазур И.И. Управление качеством.- М.:Высш.шк., 2003.- 334 с.
Тебекин А.В. Управление качеством. М.: Юрайт, 2011.- 371 с.

Видеоматериалы и электронное обеспечение :

- Правовая система «Гарант»
Правовая система «Кодекс»
СД «Ваш адвокат для автомобилиста №1», 2004
СД «Образцы документов для граждан», 2004
СД «В помощь студенту. Гражданское право», 2006
Электронная энциклопедия по праву, 2004

Технические средства обучения

Доска, экран, персональный компьютер.

Самостоятельная работа студента

Тема	Вид работы Вид контроля	литература	часы
Состав подсистем управления качеством и их формирование.	Опорный конспект	Аристов О.В. Управление качеством.- М.: ИНФРА-М, 2007.- 249 с. Мазур И.И. Управление5 качеством.- М.:Высш.шк., 2003.- 334 с. Тебекин А.В. Управление качеством. М.: Юрайт, 2011.- 371 с.	4
Методы управления качеством.	Доклад, схема	Аристов О.В. Управление качеством.- М.: ИНФРА-М, 2007.- 249 с. Зорин В.А., Савельев А.Г., Пащенко В.А. Основы сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества. –М.: МАДИ(ГТУ), 2004 – 239 с. Мазур И.И. Управление5 качеством.- М.:Высш.шк., 2003.- 334 с. Тебекин А.В. Управление качеством. М.: Юрайт, 2011.- 371 с.	6
Основные методы квалиметрии.	Доклад, схема	Аристов О.В. Управление качеством.- М.: ИНФРА-М, 2007.- 249 с. Зорин В.А., Савельев А.Г., Пащенко В.А. Основы сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества. –М.: МАДИ(ГТУ), 2004 – 239 с. Мазур И.И. Управление5 качеством.- М.:Высш.шк., 2003.- 334 с. Тебекин А.В. Управление качеством. М.: Юрайт, 2011.- 371 с.	5
Правила предъявления и рассмотрения рекламаций	Реферат	Куницин А.А. Образцы судебных документов по гражданским, уголовным и административным к М.:Норма-2002-336 с	2
			17

