

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 г. № 1557.

Разработчик: Воеводина Е.Э, преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Чернецова Л.В. – преподаватель высшей квалификационной категории ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: Акифьева Е.В. – преподаватель высшей квалификационной категории Саратовского колледжа машиностроения и энергетики ФГБОУ ВО «СГТУ имени Гагарина Ю.А.»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППСЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППСЗ

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 1.4. Оценивать соответствие готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий.

ПК 2.2. Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (услуг) в соответствии с установленными правилами.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

Рассматривать, анализировать и обобщать требования к конкретной продукции;

Выбирать и применять различные методы управления качеством;

Анализировать данные самоаудита предприятия;

Формировать и вести документы по СМК;

оценить уровень качества продукции;

Применять статистические методы в контроле качества;

Получать товарную информацию об основополагающих характеристиках товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов;

Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.

Применять этические нормы к практике деловых отношений

Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач

Использовать современное программное обеспечение

Выбирать критерии и значения показателей соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки на основании нормативной и технологической документации.

Выбирать методы и способы определения и оценки значений соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки.

Планировать последовательность проведения оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий документов и технических условий.

Оформлять результаты оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки.

Выявлять дефектную продукцию.

Определять соответствие характеристик продукции/услуг требованиям нормативных документов.

Оформлять документацию подтверждения соответствия согласно действующим требованиям.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

Классификацию и применимость методов управления качеством;

Международный и региональный опыт по разработке и внедрению систем управления качеством;

Статистические методы управления качеством и регулирования технологических процессов;

Совокупность системных средств и методов в управлении качеством;

основы менеджмента качества;

Основные понятия системы менеджмента качества;

Основы и принципы мировых стандартов по системе менеджмента качества, семейства стандартов;

Виды документации по СМК;

Основные понятия, цели, принципы, задачи, объекты и методы управления качеством;

Системы управления качеством продукции (услуг). Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

Содержание актуальной нормативно-правовой документации;

Методы работы в профессиональной и смежных сферах.

Современная научная и профессиональная терминология

Знать профессионально-этические принципы и нормы в профессиональной деятельности, правила корпоративной этики

Современные средства и устройства информатизации

Требования нормативных и методических документов, регламентирующие вопросы качества продукции (сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий)

Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы хранения и транспортировки готовой продукции.

Виды документации качества на годную и несоответствующую продукцию

Классификация, назначение и содержание нормативной документации качества РФ.

Виды, классификация и содержание документов качества, применяемых в организации при производстве продукции/работ, оказанию услуг и проведении процедуры подтверждения соответствия.

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося: 84 часа, в том числе:

-обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 64 часа;

-самостоятельной работы студента 8 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Максимальная учебная нагрузка (всего по программе дисциплины)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
лекции, уроки	36
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	8
Промежуточная аттестация в форме экзамена	12

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.09 Менеджмент качества

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Тема 1. Сущность и основные методы управления качеством	<p>Содержание учебного материала</p> <p>Понятие качества. Основные термины, определения и аспекты управления качеством. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и другие. Системы управления качеством продукции (услуг). Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы. Инженерно-технологические методы. Экономические методы. Социально-психологические методы</p>	16	1	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 9 ПК 1.4, ПК 2.2 ПК 2.2
	<p>Практическое занятие № 1 Выбор и применение различных методов управления качеством.</p>	8	2	
Тема 2. Система	Содержание учебного материала	26		

управления качеством на предприятии	Международные стандарты и их применение на российских предприятиях. Петля качества. Основные составляющие качества для потребителей. Обзор основных требований международных и национальных стандартов менеджмента Виды документации СМК. Требования стандартов к документированию информации процессов. Организация технического контроля на предприятии Сущность и объекты технического контроля. Метрологическое обеспечение и его цели. Метода сбора количественных характеристик качества продукции. Методы количественной оценки уровня качества. ОТК как самостоятельное структурное подразделение предприятия.	10	1	
	Практическое занятие № 2 Формирование пакета документации системы менеджмента качества.	12	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Реферат на тему: Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.	4	3	
Тема 3. Оценка качества продукции	Содержание учебного материала	20		
	Получение товарной информации об основополагающих характеристиках товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов. Определение экономической эффективности управления затратами на обеспечение качества. Характеристика методов оценки качества и уровня качества продукции. Применение статистических методов контроля качества и анализа причин несоответствий процессов.	8	1	
	Практическое занятие № 3 Рассмотрение, анализ и обобщение требований к конкретной продукции на основании характеристик товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов. Формирование пакета документации системы менеджмента качества.	8	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование. Конспектирование. Подготовка к устному опросу	4	3	
Тема 4. Система методов менеджмента	Содержание учебного материала	4		
	Планирование как процесс управления качеством. Системный подход к планам качества. Средства планирования. Определение экономической эффективности	4	1	

	управления затратами на обеспечение качества.			
Тема 5. Всеобщее управление качеством	Содержание учебного материала	6		
	Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.	6	1	
Промежуточная аттестация: экзамен		12		
Итого по дисциплине (всего):		84		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Управления качеством для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Основные учебные издания

1. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-6222-2.

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451283>

3. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е.

А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11511-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456749>

4. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452237>

5. Метрология, стандартизация и сертификация в машиностроении: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ С. А. Зайцев, А. Н. Толстов, Д.Д. Грибанов [и др.]. — 5-е изд. — М.: Издательский центр «Академия», 2018. — 288 с.

Дополнительные учебные издания

6. Лифиц, И.М. Управление качеством : учебное пособие / Лифиц И.М. — Москва : КноРус, 2020. — 319 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07505-0. — URL: <https://book.ru/book/932837>

7. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для СПО/ С.Г. Васин.- М. издательство Юрайт, 2019.- 404 с.

8. Кибанов, А.Я. Управление персоналом : учебное пособие / Кибанов А.Я. — Москва : КноРус, 2020. — 201 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07343-8. — URL: <https://book.ru/book/932267>

Интернет-ресурсы

9. Единая база ГОСТов РФ: [Режим доступа: http://vch.narod.ru/file.htm](http://vch.narod.ru/file.htm)

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

10. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

11. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ПК 1.4. Оценивать соответствие готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий.</p> <p>ПК 2.2. Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (услуг) в соответствии с установленными правилами.</p> <p>Уметь: Рассматривать, анализировать и обобщать требования к конкретной продукции; Выбирать и применять различные методы управления качеством; Анализировать данные самоаудита предприятия; Формировать и вести документы по СМК; оценить уровень качества продукции; Применять статистические методы в контроле качества; Получать товарную информацию об основополагающих характеристиках товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Применять этические нормы к практике деловых отношений Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Текущий контроль: - опрос устный; - тестирование; - выполнение практической работы.</p> <p>Оценка результатов выполнения самостоятельной работы</p> <p>Промежуточная аттестация в форме: 7 семестр – экзамен</p> <p>Метод проведения промежуточной аттестации 7 семестра: выполнение комплексного задания</p>

<p>Выбирать критерии и значения показателей соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки на основании нормативной и технологической документации.</p> <p>Выбирать методы и способы определения и оценки значений соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки.</p> <p>Планировать последовательность проведения оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий документов и технических условий.</p> <p>Оформлять результаты оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки.</p> <p>Выявлять дефектную продукцию.</p> <p>Определять соответствие характеристик продукции/услуг требованиям нормативных документов.</p> <p>Оформлять документацию подтверждения соответствия согласно действующим требованиям.</p> <p>Знать:</p> <p>Классификацию и применимость методов управления качеством;</p> <p>Международный и региональный опыт по разработке и внедрению систем управления качеством;</p> <p>Статистические методы управления качеством и регулирования технологических процессов;</p> <p>Совокупность системных средств и методов в управлении качеством;</p> <p>основы менеджмента качества;</p> <p>Основные понятия системы менеджмента качества;</p> <p>Основы и принципы мировых стандартов по системе менеджмента качества, семейства стандартов;</p> <p>Виды документации по СМК;</p> <p>Основные понятия, цели, принципы, задачи, объекты и методы управления качеством;</p> <p>Системы управления качеством продукции (услуг). Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации;</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Современная научная и профессиональная терминология</p> <p>Знать профессионально-этические принципы и нормы в профессиональной деятельности, правила корпоративной этики</p> <p>Современные средства и устройства информатизации</p> <p>Требования нормативных и методических документов,</p>	
--	--

<p>регламентирующие вопросы качества продукции (сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий)</p> <p>Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы хранения и транспортировки готовой продукции.</p> <p>Виды документации качества на годную и несоответствующую продукцию</p> <p>Классификация, назначение и содержание нормативной документации качества РФ.</p> <p>Виды, классификация и содержание документов качества, применяемых в организации при производстве продукции/работ, оказанию услуг и проведении процедуры подтверждения соответствия.</p>	
---	--

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Приложение 1

Контрольно-оценочные средства

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОП.09 Менеджмент качества

1.1. Форма промежуточной аттестации: Экзамен (7 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

1. Ответить на один два вопроса.
2. Выполнить практическое задание.

Примерные вопросы для собеседования

1. Опишите этапы жизненного цикла продукции.
2. Какова роль высшего руководства в СМК
3. Что такое идентификация и прослеживаемость?
4. Когда применяется метод «мозгового штурма»
5. Какими законами регулируются отношения в области защиты прав потребителей?
6. Какова цель принятия закона РФ «О техническом регулировании»
7. Дайте определение понятиям «техническое регулирование», «технический регламент», «знак обращения на рынке»
8. Какие виды внутренних затрат связаны с качеством продукции (работ или услуг)?
9. Какие затраты относятся к предупредительным, оценочным, издержкам, обусловленным внутренними и внешними отказами?
10. За счет чего складывается экономический эффект производителя при производстве продукции улучшенного качества?
11. Роль стандартизации в развитие международной торговли и сотрудничества
12. Назовите основные международные организации по стандартизации
13. Международные стандарты на системы качества ИСО серии 9000 и их структура
14. Основопологающие документы по законодательству, стандартизации и сертификации.
15. Опишите виды стандартов
16. Назовите проблемы качества в России
17. Перечислите основные задачи системы бюджетирования
18. Дайте характеристику эргономическим, функциональным показателям качества, показателям надежности.
19. Назовите виды юридической ответственности за нарушения законодательства о защите прав потребителя.
20. Опишите основные этапы эволюции в области качества
21. Назовите принципы и функции управления качеством.
22. Опишите механизм управления качеством.
23. Назовите основные факторы, определяющие конкурентоспособность продукции и услуг.
24. Дайте определение понятию конкурентоспособности.
25. Опишите виды и формы конкуренции.
26. Дайте характеристику основным методам качества.
27. Дайте характеристику понятию административное управление.
28. Дайте определение понятию сертификация.
29. Опишите назначение сертификации.
30. Основные термины, определения и аспекты управления качеством.
31. Организационно-распорядительные методы.

32. Инженерно-технологические методы.
33. Экономические методы.
34. Социально-психологические методы
35. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и другие.
36. Организация технического контроля на предприятии
37. Сущность и объекты технического контроля.
38. Метрологическое обеспечение и его цели
39. Получение товарной информации об основополагающих характеристиках товара из маркировки и товарно-сопроводительных документов.
40. Применение статистических методов контроля качества и анализа причин несоответствий процессов
41. Планирование как процесс управления качеством
42. Системный подход к планам качества.
43. Средства планирования.
44. Определение экономической эффективности управления затратами на обеспечение качества.
45. Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM).
46. Содержание концепции всеобщего управления качеством.
47. Комплексное и тотальное управление качеством.
48. Требования стандартов к документированию информации процессов.
49. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
50. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.

Примерные практические задания

Ситуационная задача №1

Ниже приведены несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony, а также других гуру в области качества. «Никакие теория, программы и правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди» «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношения к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджера одна судьба». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». Прокомментируйте каждую цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Дайте аргументированный ответ.

Ситуационная задача №2 Ниже приведены высказывания по поводу основных различий в подходах к решению проблем качества в Европе, США и Японии (мнения трех именитых деятелей по качеству из промышленно развитых регионов мира) Ульф Андерссон, президент организации по качеству (Европа, Швеция):

«Я думаю, что подходы к проблеме качества в Европе и США имеет больше сходных черт, чем различий. Специалисты этих регионов в значительной степени ориентированы на внедрение международных стандартов, проведение работ по сертификации и аккредитации. Их подход более формализован, и приверженность к нему можно объяснить тем, что родиной стандартов ИСО 9000 является европейская страна – Великобритания. В Японии же преобладает подход, источник которого можно увидеть в восточных традициях. Здесь больший акцент делается на человеческий фактор. Мы знаем, что именно в Японии очень популярны кружки качества, где каждый работник может внести свои предложения в улучшение производства исходя из своего индивидуального понимания этого процесса. Не секрет, что именно в Японии длительное время сопротивлялись внедрению стандартов ИСО 9000, ориентируясь на философский, гуманитарный подход к решению проблем качества. В настоящее время Европа, США и Япония шагают в ногу и используют все самое лучшее, имеющееся в науке о качестве».

Дайте аргументированный ответ.

Ситуационная задача №3 Есио Кондо, профессор университета из г.Киото (Япония), член редакционной коллегии журнала «Европейское качество»: «По моему мнению, различия в подходах к решению проблем качества в регионах обусловлены потребителями. Мы знаем, что японская продукция высоко ценится во всем мире. Ее качество закладывается уже на стадии маркетинга и проектирования. У нас на островах потребитель в достаточной степени избалован, и его уже не удовлетворяет то, что показатели качества приобретенного товара регламентированы каким-либо нормативным документом. Для него теперь важно, чтобы качество продукции опережало даже его будущие потребности, чтобы оно и далее развивало его «аппетиты» и желание иметь качественный товар. Этого можно достичь не столько с помощью непрерывного улучшения качества, сколько используя методы непрерывного совершенствования процесса. Поэтому я считаю, что цикл «повышение качества – воспитание потребителя» очень важен, а степень приверженности ему в различных регионах приводит к появлению разных подходов к решению проблем качества».

Дайте аргументированный ответ.

Ситуационная задача №4 Джеймс Харрингтон (США, фирма «Эрнст и Янг»): «Несмотря на определенные сходные черты в стратегиях США и Европы, имеются и некоторые различия в принятии решений, относящихся к качеству. В основном это можно объяснить национальным менталитетом коллег по обе стороны океана. Американцы намного быстрее европейцев принимают новые концепции, работают в соответствии с ними, достаточно быстро переходят к новым. Эта нация ориентирована на новые инструменты качества. Сейчас в США особенно моден реинжиниринг, и многие заражены этой идеей. Такой ускоренный процесс переключения с одной концепции на 10 другую обусловлен естественным стремлением страны вырваться вперед. Но это означает и значительный риск. Европейцы привержены более обстоятельному подходу. В Старом Свете сначала довольно много времени тратится на разработку методологии, затем стараются ее внедрить в умы ученых и практиков, превратить в доступный для всеобщего понимания процесс, и только после этого начинать работать в рамках новой концепции, стремясь к длительному ее использованию и возможному совершенствованию.» Прокомментируйте каждую цитату и приведите пример их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Дайте аргументированный ответ.

1.3.2. Критерии оценки

Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания		Баллы в соответствии с критериями оценки
		Максимальный балл – 1,0
1	<p>Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных.</p> <p>Четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.</p>	1,0
2	<p>Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы.</p> <p>Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.</p>	0,6
3	<p>Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала.</p> <p>Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно.</p> <p>Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии.</p> <p>При ответе на вопросы допускает неточности.</p>	0,3
4	<p>Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала.</p> <p>Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.</p> <p>Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.</p>	0
Итого		1

№	Критерии оценки	Баллы за критерии оценки
1	Аргументированность ответа	Максимальный балл -0,5 балла
	при решении приводит верные, достаточные аргументы, вывод верно обоснован	0,5
	при решении приводит частично верные, не достаточные аргументы, вывод частично верно обоснован	0,25
	приводит недостаточные аргументы, вывод неверно обоснован	0
2	Построение выводов	Максимальный балл – 1 балл
	- демонстрирует самостоятельный глубокий анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, обоснованный	1
	- демонстрирует самостоятельный анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, частично обоснованный	0,75
	- анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией произведен недостаточно полно; - вывод частично верный, недостаточно обоснованный	0,5
	- испытывает значительные затруднения при анализе данных в соответствии с предложенной ситуацией, - вывод не верный, обоснование отсутствует	0
3	Устное объяснение решения задачи	Максимальный балл – 1,5 балла
	- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - объяснение решения задания последовательное, связное, логичное; - правильно и обстоятельно дается ответ (ответы) на сопутствующие вопрос (вопросы)	1,5
	- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	1
	- при использовании терминологии обнаруживаются неточности, студент не всегда понимает смысл понятий; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,5
	- неверно использована терминология, студент не понимает смысл понятий; - полностью нарушена последовательность, логика объяснения решения задания (студент не может объяснить, каким образом пришел к решению задания)	0

	- студент дает неверные ответы на сопутствующие вопросы	
	ИТОГО	3

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете Управления качеством

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Основные учебные издания

1. Зекунов, А. Г. Управление качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-6222-2.
2. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9938-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451283>
3. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 323 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11511-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456749>
4. Исаева, О. М. Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. М. Исаева, Е. А. Припорова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 168 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07215-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452237>
5. Метрология, стандартизация и сертификация в машиностроении: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ С. А. Зайцев, А. Н. Толстов, Д.Д. Грибанов [и др.]. — 5-е изд. — М.: Издательский центр «Академия», 2018. — 288 с.

Дополнительные учебные издания

6. Лифиц, И.М. Управление качеством : учебное пособие / Лифиц И.М. — Москва : КноРус, 2020. — 319 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07505-0. — URL: <https://book.ru/book/932837>
7. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для СПО/ С.Г. Васин.-М. издательство Юрайт, 2019.- 404 с.
8. Кибанов, А.Я. Управление персоналом : учебное пособие / Кибанов А.Я. — Москва : КноРус, 2020. — 201 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07343-8. — URL: <https://book.ru/book/932267>

Интернет-ресурсы

9. Единая база ГОСТов РФ: Режим доступа: <http://vch.narod.ru/file.htm>

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

10. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.
11. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.