Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет экономики недвижимости
Кафедра Управления недвижимостью, проблем землепользования в ЖКХ

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры управления недвижимостью,
проблем землепользования и ЖКХ
Протокол от «___» _____201_ г.
№_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.7.2 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки
38.03.02 - Менеджмент
Направленность (профиль): Менеджмент недвижимости

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная

Год набора – 2018

Москва, 2018 г.

Автор(ы)–составитель(и):
Д.э.н., профессор Блех Е.М.

Заведующий кафедрой Управления недвижимостью, проблем землепользования и ЖКХ
Е.И. Богомольный

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б.1.В.ДВ.7.2. «Управление качеством» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-5.	Способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	ПК-5.1	Способность оценивать особенности функционирования рынка ипотечного кредитования и его роли в развитии рынка недвижимости
ПК-11	Владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	ПК-11.2	Способность анализировать ипотечные программы, схем взаимодействия ипотеки и различных элементов рынка недвижимости, место ипотеки в развитии рынка недвижимости. и навыки по организации управления качеством продукции на предприятиях

1.2. В результате освоения дисциплины Б.1.В.ДВ.7.2. «Управление качеством» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
В Организация процессов по управлению государственным и муниципальным жилищным фондом. В/01.6 - организация учета жилищного фонда;	ПК-5.1	**на уровне знаний:** понятия «качество продукции», систему показателей качества продукции, механизм управления качеством продукции; методы оценки уровня качества продукции, этапы формирования качества продукции; статистические методы контроля и управления

В/02.6 - подготовка документов к государственной регистрации прав на жилые помещения и сделок с ними; С/03.6 - Разработка мероприятий по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме С/04.6 - Приемка и контроль качества результатов выполненных видов и этапов строительных работ на участке строительства С/05.6 - Сдача заказчику результатов строительных работ С/06.6 - Внедрение системы менеджмента качества на участке строительства		качеством продукции; методы испытаний и измерения при проведении испытаний продукции; системы менеджмента качества, рекомендации по улучшению производственной деятельности организаций (предприятий); **на уровне умений:** анализировать состояние качества продукции, выпускаемой предприятием; применять статистические методы контроля качества; прогнозировать развитие качества продукции **на уровне навыков:** принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы.
В/03.6 - государственный жилищный надзор и муниципальный жилищный контроль использования и сохранности жилищного фонда; В/04.6 - организация работы по переводу жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение, а также по переустройству и перепланировке жилых помещений; В/05.6 - организация работы по предоставлению специализированных жилых помещений. С/03.6 - Разработка мероприятий по повышению санитарного содержания, благоустройства, безопасного проживания и энергоэффективности в многоквартирном доме С/04.6 - Приемка и контроль	ПК-11.2	**на уровне знаний:** роль и методы стандартизации в управлении качеством продукции, международные стандарты ИСО 9000 по обеспечению качества и управлению качеством; **на уровне умений:** анализировать состояние качества продукции, выпускаемой предприятием; применять статистические методы контроля качества; прогнозировать развитие качества продукции, разрабатывать и осуществлять комплекс мероприятий по достижению требуемого уровня качества; **на уровне навыков:** принимать эффективные управленческие решения в условиях снижения качества, неопределенности, экстремальных ситуаций, дефицита ресурсов и острой конкурентной борьбы.

качества результатов выполненных видов и этапов строительных работ на участке строительства С/05.6 - Сдача заказчику результатов строительных работ С/06.6 - Внедрение системы менеджмента качества на участке строительства		

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины в структуре ОП ВО

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы (72 часа).

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**										
		Все го	**Семестр (триместр), курс**									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Очно-заочная форма обучения												
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		**36**					***36***					
лекционного типа (Л)		***18***					***18***					
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)												
практического (семинарского) типа (ПЗ)		**18**					***18***					
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		**36**					***36***					
Промежуточная аттестация	**форма**	***З***					***З***					
	час.											
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***72/2***					***72/2***					

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б.1.В.ДВ.7.2 «Управление качеством» является дисциплиной по выбору вариативной части дисциплин образовательной программы.

Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра: для студентов очно-заочной формы обучения – в 5 семестре.

По дисциплине осуществляется текущий контроль и итоговый контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы (72 часа).

Содержание данной дисциплины опирается на содержание дисциплин: «Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)» (индекс (Б1.Б.13) и выступает опорой для изучения дисциплины «Эффективная реализация объекта недвижимости» (индекс (Б1.В.ДВ.14.1).

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**										
		Все го	**Семестр (триместр), курс**									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Очно-заочная форма обучения												
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		**36**					***36***					
лекционного типа (Л)		***18***					***18***					
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)												
практического (семинарского) типа (ПЗ)		**18**					***18***					
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		**36**					***36***					
Промежуточная аттестация	**форма**	***3***					***3***					
	час.											
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***72/2***					***72/2***					

№ п/п	**Наименование тем (разделов)**	**Объем дисциплины, час.**					**Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**			**СР**	
			Л	**ЛР**	**ПЗ**		
Очно-заочная форма обучения							
Раздел 1	Качество продукции как объект управления	8	2		2	4	
Раздел 2	Стандартизация в управлении качеством продукции	8	2		2	4	Опрос
Раздел 3	Планирование качества продукции	8	2		2	4	Опрос
Раздел 4	Контроль качества продукции	8	2		2	4	Опрос
Раздел 5	Профилактика брака в производстве	10	2		2	6	Опрос
Раздел	Сертификация в	10	2		2	6	Опрос

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Очно-заочная форма обучения							
6	управлении качеством продукции						
Раздел 7	Системы менеджмента качества	10	2		2	6	Опрос
Раздел 8	Качество продукции и защита прав потребителей	14	4		4	6	Реферат
Промежуточная аттестация							Зачет
	Всего:	**72**	**18**		**18**	**36**	

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
1	Качество продукции как объект управления	Сущность качества продукции. Система показателей качества продукции. Механизм управления качеством продукции.
2	Стандартизация в управлении качеством продукции	Методологические основы современной стандартизации. Государственная система стандартизации Российской Федерации. Основные методы стандартизации. Стандартизация на предприятии. Оценка экономической эффективности

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
3	Планирование качества продукции	Методологические основы планирования качества продукции. Планирование качества продукции на предприятии. Внутрипроизводственное планирование качества продукции. Планирование внедрения системы управления качеством продукции на предприятии. Особенности планирования качества продукции на малых предприятиях. Планирование качества продукции в договорах и контрактах.
4	Контроль качества продукции	Теоретические основы контроля качества продукции. Контроль качества продукции на предприятии. Иерархический и функциональный состав служб контроля качества продукции предприятий. Проблемы функционирования и развития служб контроля качества продукции на предприятиях Совершенствование деятельности служб контроля качества продукции предприятий. Экономические аспекты контроля качества продукции
5	Профилактика брака в производстве	Система профилактики брака. Контроль качества продукции на этапе разработки. Нормоконтроль конструкторской и технологической документации на новую продукцию. Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации. Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве. Самоконтроль качества в производстве. Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.
6	Сертификация в управлении качеством продукции	Назначение и цели сертификации. Сертификация продукции. Сертификация работ и услуг. Сертификация систем качества и производства.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
7	Системы менеджмента качества	Система менеджмента качества. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества. Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества. Стандарт ИСО 10013 по разработке руководств по качеству.
8	Качество продукции и защита прав потребителей	Законодательство о защите прав потребителей. Информация о товарах и их изготовителях. Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах. Защита прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг. Участие федеральных органов исполнительной власти в контроле качества и безопасности товаров (работ, услуг).

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Управление качеством» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

Контрольные вопросы для опросов, реферат

- при контроле результатов самостоятельной работы студентов:

- вопросы для самостоятельной подготовки и самопроверки

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов: в форме собеседования

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Контрольные вопросы для опросов и задания для самостоятельной работы

Тема 1. Качество продукции как объект управления

Контрольные вопросы по теме лекции:

Что называется качеством?

Что понимается под качеством продуктов труда, продукции, услуги?

В чем сущность национального аспекта качества?

В чем сущность политического аспекта качества?

В чем сущность технического аспекта качества?

В чем сущность экономического аспекта качества?

В чем сущность социального аспекта качества?

В чем сущность морального аспекта качества?

Каковы основные законы развития общества и объективные тенденции, требующие новых подходов к качеству?

Каковы этапы эволюции качества?

Задание для самостоятельной работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Сущность категории «качество».

Социально-экономические аспекты качества.

«Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенность.

Понятие «показатель качества».

Виды показателей качества.

Методология оценки качества продукции.

Механизм управления качеством на предприятии.

Тема 2. Стандартизация в управлении качеством продукции

Контрольные вопросы по теме лекции:

Методологические основы современной стандартизации.

Государственная система стандартизации РФ.

Основные методы стандартизации.

Комплексная стандартизация.

Опережающая стандартизация.

Стандартизация на предприятии.

Задание для самостоятельной работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Методологические основы современной стандартизации.

Государственная система стандартизации РФ.

Основные методы стандартизации.

Комплексная стандартизация.

Опережающая стандартизация.

Стандартизация на предприятии.

Тема 3. Планирование качества продукции

Контрольные вопросы по теме лекции:

Методологические основы планирования качества продукции.

Планирование качества продукции на предприятии.

Внутрипроизводственное планирование качества продукции.

Планирование внедрения системы управления качеством продукции на предприятии.

Особенности планирования качества продукции на малых предприятиях.

Планирование качества продукции в договорах и контрактах.

Задание для самостоятельной работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Методологические основы планирования качества продукции.

Планирование качества продукции на предприятии.

Внутрипроизводственное планирование качества продукции.

Планирование внедрения системы управления качеством продукции на предприятии.

Особенности планирования качества продукции на малых предприятиях.

Планирование качества продукции в договорах и контрактах.

Тема 4. Контроль качества продукции

Контрольные вопросы по теме лекции:

Субъекты контроля качества продукции.

Классификация основных видов технического контроля.

Основные элементы системы контроля качества продукции.

Обеспечивающие подсистемы контроля качества продукции.

Иерархический и функциональный состав служб контроля качества продукции предприятий.

Проблемы функционирования и развития служб контроля качества продукции на предприятиях.

Совершенствование деятельности служб контроля качества продукции предприятий.

Задание для самостоятельной работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Теоретические основы контроля качества продукции.

Структурно-функциональная модель системы контроля качества продукции.

Основные элементы системы контроля качества продукции.

Дополнительные элементы системы контроля качества продукции.

Роль и задачи служб контроля качества продукции на предприятиях.

Совершенствование деятельности служб контроля качества продукции предприятий.

Тема 5. Профилактика брака в производстве

Контрольные вопросы по теме лекции:

Система профилактики брака.

Контроль качества продукции на этапе разработки.

Нормоконтроль конструкторской и технологической документации на новую продукцию.

Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации.

Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве.

Самоконтроль качества в производстве.

Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.

Задание для самостоятельной работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Система профилактики брака.

Контроль качества продукции на этапе разработки.

Нормоконтроль конструкторской и технологической документации на новую продукцию.

Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации.

Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве.

Самоконтроль качества в производстве.

Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.

Тема 6. Сертификация в управлении качеством продукции

Контрольные вопросы по теме лекции:

Определение, назначение и цели сертификации.

Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества.

Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг».

Сертификация продукции.

Схемы сертификации.

Сертификация систем качества.

Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.

Зарубежный опыт защиты прав потребителей.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Задание для самостоятельной работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;

Анализ рыночных и специфических рисков, использование его результатов для принятия управленческих решений при сертификации продукции.

Определение, назначение и цели сертификации.

Эволюция взаимоотношений поставщиков и заказчиков в области качества.

Сертификация в международной практике .

Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг»

Сертификация продукции.

Схемы сертификации.

Сертификация систем качества.

Тема 7. Системы менеджмента качества

Контрольные вопросы по теме лекции:

Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000.

Структура и функции систем качества.

Состав нормативной документации систем качества.

Разработка «Руководства по качеству» и программ качества.

Стандарт ИСО 10013 по разработке руководств по качеству.

Задание для самостоятельной работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Использование в практической деятельности организаций информации, полученной в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте.

Система менеджмента качества.

Ответственность руководителя.

Менеджмент ресурсов.

Процессы жизненного цикла продукции.

Измерение анализ и улучшение.

Тема 8. Качество продукции и защита прав потребителей

Контрольные вопросы по теме лекции:

Законодательство о защите прав потребителей.

Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце, о товарах.

Права потребителей при продаже некачественных товаров.

Права потребителей при оказании услуг и выполнении работ.

Задание для самостоятельной работы:

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме.

Подготовка сообщений и эссе по темам:

Современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;

Законодательство о защите прав потребителей.

Право на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце, о товарах.

Права потребителей при продаже некачественных товаров.

Права потребителей при оказании услуг и выполнении работ.

Изучение основной, дополнительной литературы и источников по изучаемой теме:

Законодательство о защите прав потребителей.

Информация о товарах и их изготовителях.

Ответственность изготовителей за ненадлежащую информацию о товарах.

Защита прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг.

Примерная тематика рефератов

1. Качество – фактор успеха в рыночной экономике.
2. Современная практика взаимоотношений предприятий в области качества.
3. Единый Европейский рынок и стандартизация управления качеством.
4. Принципы обеспечения качества и управления качеством продукции.
5. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях.
6. Обеспечение функционирования систем качества.
7. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества.
8. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.
9. Политика и планирование качества на предприятии.
10. Мотивация и обучение персонала обеспечению качества продукции.
11. Японский опыт обеспечения качества продукции.
12. Опыт западноевропейских стран в обеспечении качества продукции.
13. Опыт США в обеспечении качества продукции.
14. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.
15. Отделы технического контроля и их роль в обеспечении качества продукции.
16. Разработка и внедрение систем качества на предприятии.
17. Управление затратами на обеспечение качества.
18. Сертификация продукции и систем качества.
19. Выборочный контроль при исследовании надежности
20. Качество как экономическая категория и объект управления.
21. Эволюция подходов к менеджменту качества.
22. Качество продукции и защита прав потребителей.
23. Профилактика брака в производстве.
24. Экономические аспекты контроля качества продукции.
25. Контроль качества продукции на предприятиях.
26. Планирование качества продукции.
27. Стандартизация в управлении качеством продукции.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов

Тема 1. Качество продукции как объект управления

1. Способность оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений при управлении качеством.

2. Способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений по управлению качеством.
3. Качество продукции и система показателей.
4. Механизм управления качеством продукции.

Тема 2. Стандартизация в управлении качеством продукции

1. Постановка профессиональных задач в области стандартизации и практической деятельности.
2. Методологические основы и методы стандартизации.
3. Значение стандартизации для предприятия.
4. Экономическая эффективность стандартизации.

Тема 3. Планирование качества продукции

1. Постановка профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности при планировании качества продукции.
2. Современной системы планирования управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.
3. Организация планирования качества продукции на предприятии.
4. Содержание внутрипроизводственного планирования качества продукции.
5. Планирование качества продукции на малых предприятиях и его особенности.
6. Закрепление требований к качеству продукции в договорах и контрактах.

Тема 4. Контроль качества продукции

1. Научно-исследовательская и практическая деятельность по организации контроля качества продукции на предприятиях.
2. Выбор организационной структуры службы контроля качества продукции предприятия
3. Основные проблемы функционирования и развития служб контроля качества продукции на предприятиях.
4. Экономические аспекты контроля качества продукции

Тема 5. Профилактика брака в производстве

1. Постановка профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности при профилактике брака в производстве.
2. Система профилактики брака.
3. Контроль качества на этапах разработки проектной документации и производства продукции.
4. Организация входного контроля качества продукции, получаемой по кооперации.
5. Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве.
6. Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.

Тема 6. Сертификация в управлении качеством продукции

1. Современные системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности;
2. Анализ рыночных и специфических рисков, использование его результатов для принятия управленческих решений при сертификации продукции.
3. Назначение и цели сертификации продукции.
4. Особенности сертификации работ и услуг.

5. Роль сертификации систем качества и производства в обеспечении конкурентоспособности организации.

Тема 7. Системы менеджмента качества

1. Количественные и качественные методы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей системы менеджмента качества;
2. Использование в практической деятельности организаций информации, полученной в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте.
3. Система менеджмента качества.
4. Рекомендации стандартов ИСО 9000 по разработке и внедрению систем качества.
5. Структура, функции и состав нормативной документации систем качества.
6. Основные этапы разработки «Руководства по качеству» и программ качества.

Тема 8. Качество продукции и защита прав потребителей

1. Современные системы управления качеством и конкурентоспособностью продукции;
2. Законодательство о защите прав потребителей при нарушении сроков и качества выполнения работ и услуг.
3. Ответственность изготовителей за представление ненадлежащей информации о товарах.
4. Роль государства в обеспечении контроля качества и безопасности товаров (работ, услуг).

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-5.	Способность анализировать взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений	ПК-5.1	Способность оценивать особенности функционирования рынка ипотечного кредитования и его роли в развитии рынка недвижимости

ПК-11	Владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	ПК-11.2	Способность анализировать ипотечные программы, схем взаимодействия ипотеки и различных элементов рынка недвижимости, место ипотеки в развитии рынка недвижимости и навыки по организации управления качеством продукции на предприятиях

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-5.1	Анализ особенностей государственной политики на рынке ипотеки; основные способы принятия решений на рынке ипотеки; существующие схемы ипотечного кредитования и их риски	Знает особенности государственной политики на рынке ипотеки; основные способы принятия решений на рынке ипотеки; существующие схемы ипотечного кредитования и их риски Проводит комплексный анализ и оценку последствий различных схем ипотечного кредитования; использует информацию о рынке ипотеки для анализа процессов на рынке; анализирует принимаемые управленческие решения

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-11.2	Умеет ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций на рынке недвижимости	Владеет современными инструментами анализа рынка ипотеки Умеет использовать информацию о финансовых рынках для анализа процессов на рынке недвижимости Способен к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения на рынке недвижимости

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы промежуточной аттестации
Перечень примерных вопросов к зачету в форме собеседования

1. Сущность качества продукции.
2. Система показателей качества продукции.
3. Механизм управления качеством продукции.
4. Оценка уровня качества продукции.
5. Этапы формирования качества продукции.
6. Контроль качества продукции.
7. Статистический анализ.
8. Испытания продукции для подтверждения ее качества.
9. Основные виды испытаний и их особенности.
10. Измерение и физические величины.
11. Виды измерений.
12. Виды средств измерений.
13. Точность измерения.
14. Система менеджмента качества.
15. Система профилактики брака.
16. Контроль качества продукции на этапе разработки.
17. Нормоконтроль конструкторской и технологической документации на новую продукцию.
18. Входной контроль качества продукции, получаемой по кооперации.
19. Контроль соблюдения технологической дисциплины в производстве.
20. Самоконтроль качества в производстве.
21. Использование самоконтроля качества в деятельности рабочих коллективов.
22. Методологические основы современной стандартизации.
23. Государственная система стандартизации РФ.
24. Основные методы стандартизации.
25. Комплексная стандартизация.
26. Опережающая стандартизация.
27. Стандартизация на предприятии.
28. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества.
29. Структура и функции систем качества.
30. Состав нормативной документации систем качества.
31. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества.
32. Определение, назначение и цели сертификации.
33. Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг».
34. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
35. Сертификация систем качества.
36. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.
37. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Основные положения.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в устной форме.

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программы дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. С.Д. Ильенкова Управление качеством ЮНИТИ-ДАНА 2013 http://www.iprbookshop.ru/21008

2. Даниляк В.И. Человеческий фактор в управлении качеством. Инновационный подход к управлению эргономичностью Логос 2013 http://www.iprbookshop.ru/9279
3. Джеймс Р. Эванс Управление качеством ЮНИТИ-ДАНА 2012 http://www.iprbookshop.ru/12857

6.2. Дополнительная литература

Маршалкович А.Х. Управление качеством городской среды ЭБС АСВ 2008 http://www.iprbookshop.ru/17001

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2000 Общие требования к комплектности испытательных и калибровочных лабораторий.

ИСО 9000-3-97 Стандарты по менеджменту качества и обеспечению качества. Часть 3. Руководящие указания по применению ИСО 9001:1994 при разработке, поставке, установке и обслуживании компьютерного программного обеспечения.

ИСО 9004-4-93 Стандарты в области менеджмента качества и обеспечения качества. Часть 4: Руководство по управлению программой надежности.

ИСО 10005-95 Менеджмент качества. Руководящие указания по программам качссетва.

ИСО 10006-97 Менеджмент качества. Руководящие указания по обеспеечению качества при управлении проектом.

ИСО 10012-1-92 Требования по обеспечению качества измерительного оборудования. Часть 1: Система метрологического подтверждения для измерительного оборудования.

ИСО 10012-2-97 Обеспечение качества измерительного оборудования. Часть 2: Руководящие указания по управлению измерительными процессами.

ИСО 10013-95 Руководящие указания по разработке руководств по качеству.

Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.96 № 2-ФЗ, от 17.12.99 № 212-ФЗ).

ИСО/ТО 10014-98 Руководящие уазания по управлению экономикой качества.

ИСО/ТО 10017-99 Рукодящие указания по выбору статистических методов применительно к ИСО 9001-1994.

ИСО/ТО 13425-95 Руководство по выбору статистических методов при разработке стандартов и тезнических условий.

Справочник ИСО-95 Четвертое издание. Статистические методы управления качеством. Том 1. Терминология и символы. Приемочный статистический контроль.

Справочник ИСО-95 Четвертое издание. Статистические методы управления качеством. Том 2. Методы и результаты измерения. Интерпретация статистических данных. Управление процессами.

Международные стандарты. Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000 (пересмотр ИСО 9000, 9001, 9002 9003,9004:1987 и ИСО 8402:1986). - М.: Изд-во ВНИИС Госстандарта России, 1995.

Международный стандарт ИСО 10012-1: 1992. Требования, гарантирующие качество измерительного оборудования. Ч. 1. Система подтверждения метрологической пригодности измерительного оборудования.

Методические документы ИСО/МЭК по сертификации продукции, оценке систем обеспечения качества продукции и аккредитации испытательных лабораторий. - М.: Изд-во стандартов, 1988.

Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. № 4871-1 «Об обеспечении единства измерений».

Федеральный закон от 10 июня 1993 г. № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг» (в ред. Федеральных законов от 27.12.95 № 211-ФЗ, от 02.03.98 № 30-ФЗ, от 31.07.98 № 154-ФЗ).

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»