АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.12 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Автор: профессор кафедры сервиса, д-р. экон. наук, профессор Г.М. Дехтярь

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию в области основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.

План курса:

№ 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 стандартизации.
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.

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
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.
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).

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

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

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
доклад, эссе, опрос.

Зачет с оценкой проводится в устной форме в виде опроса.

Основная литература:

1. Синьковский Н.М. Основы управления системами качества и их сертификация [Электронный ресурс]: учебное пособие. Московская государственная академия водного транспорта, 2009. http://www.iprbookshop.ru/49231
2. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]: практическое пособие. Интермедия, 2014. http://www.iprbookshop.ru/30214