



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО
ТРАНСПОРТА
ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»
Воронежский филиал
Федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»
(Воронежский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О.
Макарова»)**

Кафедра Экономики и менеджмента

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СУДОХОДНЫХ
КОМПАНИЯХ**

**методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся
очной, очно-заочной, заочной форм обучения
по направлению подготовки бакалавриата
38.03.02 Менеджмент**

Воронеж 2023

Составители: к.э.н, доцент Зацепина А.В.

Рецензент:

Золотарев И.И., к.э.н., доцент ФГБОУ ВО ВГАУ

Управление качеством в судоходных компаниях: методические рекомендации для самостоятельной работы обучающихся очной, очно-заочной, заочной форм обучения по направлению подготовки бакалавриата 38.03.02 Менеджмент / сост. Зацепина А.В.– Воронеж: Воронежский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова, 2023. – 26 с.

Методические рекомендации для самостоятельной работы составлены в соответствии с программой учебного курса «Управление качеством в судоходных компаниях», изучаемого в Воронежском филиале ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова.

Рекомендации предназначены для организации работы на семинарских занятиях по курсу «Управление качеством в судоходных компаниях», а также для самостоятельной внеаудиторной работы студентов.

Методические рекомендации утверждены на заседании кафедры публичного и частного права Воронежского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» 30 июня 2023г., протокол № 10

Содержание

Введение.....	4
1. Содержание разделов учебной дисциплины	5
2. Методические указания по изучению дисциплины.....	9
2.1. Методические рекомендации по подготовке к лекциям.....	9
2.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям	14
3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	22
3.1 Общие методические рекомендации по самостоятельной работе.....	22
3.2. Методические рекомендации по написанию доклада	23
3.3. Методические рекомендации по написанию реферата	24
3.4. Методические рекомендации по подготовке и выполнению контрольной работы	26
3.5. Методические рекомендации по подготовке к устному опросу.....	34
4. Перечень основной, дополнительной учебной литературы и учебно-методической литературы для самостоятельной работы обучающихся, необходимой для освоения дисциплины.....	37
5. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем	38
6. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения	38

Введение

Для успешного освоения учебной дисциплины обучающимся необходимо изучить лекционный материал и рекомендуемую литературу, отработать изученный материал на практических занятиях, выполнить задания для самостоятельной работы. Практические занятия проводятся с целью закрепления лекционного материала, овладения понятийным аппаратом предмета, методами работы, изучаемыми в рамках учебной дисциплины.

Все формы практических занятий (семинары – практикумы, практические) направлены на практическое усвоение теоретических знаний, полученных на лекциях. Главной целью такого рода занятий является: научить студентов применению теоретических знаний на практике. С этой целью на занятиях моделируются фрагменты их будущей деятельности в виде учебных ситуационных задач, при решении которых студенты отрабатывают различные действия по применению соответствующих психологических знаний.

На практическом занятии обсуждаются теоретические положения изучаемого материала, уточняются позиции авторов научных концепций, ведется работа по осознанию обучающимися категориального аппарата психологической науки, определяется и формулируется отношение учащихся к теоретическим проблемам науки, оформляется собственная позиция будущего специалиста.

Самостоятельная работа студента – это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа в современном образовательном процессе рассматривается как форма организации обучения, которая способна обеспечивать самостоятельный поиск необходимой информации, творческое восприятие и осмысление учебного материала в ходе аудиторных занятий, разнообразные формы познавательной деятельности студентов на занятиях и во внеаудиторное время, развитие аналитических способностей, навыков контроля и планирования учебного времени, выработку умений и навыков рациональной организации учебного труда. Таким образом, самостоятельная работа – форма организации образовательного процесса, стимулирующая активность, самостоятельность, познавательный интерес студентов.

Самостоятельная работа обучающихся является важным видом учебной и научной деятельности студента.

Самостоятельная работа студентов является одной из основных форм внеаудиторной работы при реализации учебных планов и программ.

Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления ученика, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студенту предоставляется возможность работать во время учебы более самостоятельно, чем учащимся в средней школе. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

**1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Управление качеством в судоходных компаниях»**

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы) дисциплины
1	Тема 1. Единицы измерений, применяемые на водном транспорте	История возникновения метрологии. Основные понятия и термины в области метрологии. Классификация единиц измерений физических величин. Единицы измерений, применяемые на водном транспорте. Основы техники измерений и представление результатов измерений
2	Тема 2. История развития стандартизации водного транспорта России	История развития стандартизации водного транспорта России. Сущность стандартизации. Цели стандартизации. Основные принципы стандартизации. Основные задачи стандартизации.
3	Тема 3. Нормативное обеспечение технического регулирования в российском водном транспорте	Методические основы стандартизации. Функции стандартизации. Нормативные документы по стандартизации. Национальная стандартизация. Виды стандартов. Нормативное обеспечение технического регулирования в российском водном транспорте. Международные стандарты и регламенты. Отечественные стандарты. Орган Российской Федерации по стандартизации.
4	Тема 4. Техническое регулирование на водном транспорте	Цели и формы технического регулирования. Основные понятия и термины технического регулирования. Принципы технического регулирования. Виды технических регламентов. Техническое регулирование на водном транспорте.
5	Тема 5. Системы сертификации на водном транспорте	Сущность качества транспортных услуг. Показатели качества грузовых и пассажирских перевозок. Цели и принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия. Обязательные подтверждения соответствия. Обязательная сертификация. Системы сертификации на водном транспорте.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством в судоходных компаниях»

Основными формами обучения дисциплине «Управление качеством в судоходных компаниях» являются:

- 1) лекции,
- 2) семинарские занятия,
- 3) самостоятельная работа.

2.1. Методические рекомендации по подготовке к лекциям

Лекция – логическое изложение материала в соответствии с планом лекции, который сообщается в начале каждой лекции, и имеет законченную форму, т.е. содержит пункты, позволяющие охватить весь материал, который необходимо довести до студентов.

Главной задачей лектора является организация процесса познания студентами материала изучаемой дисциплины на всех этапах ее освоения, предусмотренных федеральным государственным образовательным стандартом.

На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению изучаемых проблем, но и стимулированию Вашей активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся, как правило, как проблемные в форме диалога (интерактивные).

Излагаемый материал может показаться Вам сложным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей психологии – общей психологии, психологии познавательных процессов, психологии личности, социальной психологии и т.д. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, Вы должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращая внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

Правила конспектирования:

1. Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля (4-5 см) для дополнительных записей.
2. Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.
3. Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.
4. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.
5. Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий. Однако чрезмерное увлечение сокращениями может привести к тому, что со временем в них будет трудно разобраться.
6. В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д. Надо иметь в виду, что изучение и отработка прослушанных лекций без промедления значительно экономит время и способствует лучшему усвоению материала.

Перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на семинарских занятиях.

Тематика лекций по дисциплине «Управление качеством в судоходных компаниях»

Тема 1. Единицы измерений, применяемые на водном транспорте

Учебные вопросы:

1. История возникновения метрологии.
2. Основные понятия и термины в области метрологии.
3. Классификация единиц измерений физических величин.
4. Единицы измерений, применяемые на водном транспорте.
5. Основы техники измерений и представление результатов измерений

Тема 2. История развития стандартизации водного транспорта России

Учебные вопросы:

1. История развития стандартизации водного транспорта России.
2. Сущность стандартизации.
3. Цели стандартизации.
4. Основные принципы стандартизации.
5. Основные задачи стандартизации.

Тема 3. Нормативное обеспечение технического регулирования в российском водном транспорте

Учебные вопросы:

1. Методические основы стандартизации.
2. Функции стандартизации.
3. Нормативные документы по стандартизации.
4. Национальная стандартизация.
5. Виды стандартов.
6. Нормативное обеспечение технического регулирования в российском водном транспорте. Международные стандарты и регламенты.
7. Отечественные стандарты.
8. Орган Российской Федерации по стандартизации.

Тема 4. Техническое регулирование на водном транспорте

Учебные вопросы:

1. Цели и формы технического регулирования.
2. Основные понятия и термины технического регулирования.
3. Принципы технического регулирования.
4. Виды технических регламентов.
5. Техническое регулирование на водном транспорте.

Тема 5. Системы сертификации на водном транспорте

Учебные вопросы:

1. Сущность качества транспортных услуг.
2. Показатели качества грузовых и пассажирских перевозок.
3. Цели и принципы подтверждения соответствия.
4. Формы подтверждения соответствия.

5. Обязательные подтверждения соответствия.
6. Обязательная сертификация.
7. Системы сертификации на водном транспорте.

2.2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Семинар – это один из наиболее сложных и в то же время плодотворных видов (форм) вузовского обучения и воспитания. В условиях высшей школы семинар – вид практической работы, проводимой под руководством преподавателя, ведущего научные исследования по тематике семинара и в данной отрасли научного знания.

Семинар предназначен: для углубленного изучения той или иной дисциплины и овладения методологией применительно к особенностям изучаемой отрасли науки; для активной самостоятельной групповой работы, когда студенты могут подготовить, обдумать поставленные перед ними проблемы, проверить свою позицию, услышать и обсудить другие.

Целесообразно готовиться к семинарским занятиям за 1- 2 недели до их начала. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы, так как на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы вы должны стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

На семинаре каждый из Вас должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом Вы можете обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т.д. Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый.

При подготовке к семинару вам следует:

- приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;
- до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к семинарским занятиям следует обязательно использовать не только лекции, но учебную, методическую литературу;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов; - на занятии демонстрировать понимание проведенных анализов, ситуаций, в случае

затруднений обращаться к преподавателю. Если Вы пропустили занятие (независимо от причин) или не подготовились к занятию, рекомендуется не позже, чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изученной на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положительную оценку в соответствующем семестре. При такой подготовке семинарское занятие пройдет на необходимом методологическом уровне и принесет интеллектуальное удовлетворение всей группе.

Перечень и содержание тем семинарских занятий дисциплины

«Управление качеством в судоходных компаниях»

Тема 1. Единицы измерений, применяемые на водном транспорте

Вопросы для контроля знаний:

1. История возникновения метрологии.
2. Основные понятия и термины в области метрологии.
3. Классификация единиц измерений физических величин.
4. Единицы измерений, применяемые на водном транспорте.
5. Основы техники измерений и представление результатов измерений

Практические и ситуационные задания:

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.

Тема 2. История развития стандартизации водного транспорта России

Вопросы контроля знаний:

1. История развития стандартизации водного транспорта России.
2. Сущность стандартизации.
3. Цели стандартизации.
4. Основные принципы стандартизации.
5. Основные задачи стандартизации.

Практические и ситуационные задания:

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 промышленного 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

большой 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».

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».

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 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 начинают 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.

Тема 3. Нормативное обеспечение технического регулирования в российском водном транспорте

Вопросы контроля знаний:

1. Методические основы стандартизации.
2. Функции стандартизации.
3. Нормативные документы по стандартизации.
4. Национальная стандартизация.
5. Виды стандартов.
6. Нормативное обеспечение технического регулирования в российском водном транспорте. Международные стандарты и регламенты.
7. Отечественные стандарты.
8. Орган Российской Федерации по стандартизации.

Практические и ситуационные задания:

По заказу предприятия «Стинол» проведены маркетинговые исследования целевых рынков с целью определения конкурентных преимуществ трех марок холодильников: «Стинол – 1», «Индезит», «Стинол – 2». На исследуемом целевом рынке представлены для сбыта следующие марки: «Норд», «Снайга», «Минск», «Орск», которым соответствуют следующие доли рынка: 50 %, 20 %, 20 %, 10 % соответственно. Для оценки конкурентоспособности рекомендуется использовать индексный метод, предлагаемый международной практикой. При этом оптимальное значение уровня конкурентоспособности равно 100.

Тема 4. Техническое регулирование на водном транспорте

Вопросы контроля знаний:

1. Цели и формы технического регулирования.
2. Основные понятия и термины технического регулирования.
3. Принципы технического регулирования.
4. Виды технических регламентов.
5. Техническое регулирование на водном транспорте.

Практические и ситуационные задания:

На основе анализа ситуации дайте характеристику методов мотивации работников на предприятии. Ситуация для анализа «Компенсация за мотивацию» Nucor Corporation, одно из крупнейших сталелитейных предприятий в США, хорошо известно умением успешно решать вопросы, связанные с качеством, производительностью, участием и компенсацией. На заводах Nucor в Соединенных Штатах трудятся более 6000 человек. Все работники, от президента до низового звена, имеют одинаковые неденежные формы поощрения, а разница в размере оплаты связана с разным объемом ответственности. На пяти сталелитейных предприятиях Nucor, где нет профсоюзов, работники получают заработную плату на основе базовой часовой ставки, которая более чем наполовину меньше ставки на аналогичных предприятиях, где есть профсоюзы. Однако на этих предприятиях Nucor используются стимулирующие схемы оплаты труда для групп от 40 до 50 работников. В том числе это касается канцелярских служащих и старших менеджеров.

В компании предлагаются четыре основных плана компенсации.

1. План стимулирования производства. Группы численностью от 20 до 40 человек, непосредственно занятые производством, еженедельно получают бонусы, размер которых зависит от объема продукции, выпущенной группой. В среднем размер этих бонусов может составлять от 80 до 150% базовой заработной платы. Бонусы выплачиваются каждую неделю, чтобы усилить мотивацию. В итоге в среднем работник в Nucor получает на несколько тысяч долларов в год больше, чем в отрасли, а компания может продавать свою сталь по конкурентным ценам на рынках всего мира.

2. План стимулирования менеджеров подразделений. Менеджеры подразделений получают стимулирующие бонусы ежегодно. Их размер в первую очередь устанавливается на основе доходности активов их подразделения.

3. План стимулирования менеджеров, напрямую не связанных с производством и не работающих в отдельных подразделениях. К ним относятся бухгалтеры, инженеры, секретари и другие служащие. Размер их бонуса определяется размером доходности на активы предприятия. Каждый месяц по каждой операции составляется отчет, показывающий текущее положение дел. Этот отчет вывешивается в кафетерии или помещении для отдыха, где собираются работники, чтобы люди могли знать размер накопительного бонуса на протяжении всего года.

4. План стимулирования руководителей верхнего уровня. Руководители верхнего уровня не получают вознаграждения в виде доли прибыли, бонусов или выплат по выходу в отставку. Основная часть их вознаграждения определяется доходами Nucor на акционерный капитал, превышающими установленный минимальный уровень. Если дела в

Nucor идут нормально, компенсация превышает средний показатель и, может быть, в несколько раз выше базовой заработной платы. Если дела в компании идут плохо, размер компенсации ограничивается базовой заработной платой, которая ниже средней в сопоставимых компаниях. Во время простоев менеджеры Nucor часто сталкиваются с тем, что размеры их бонусов сокращаются, хотя рабочепочасовики продолжают их получать по фактическому объему производства. Однако даже в трудные времена Nucor продолжает проводить свою политику неувольнения, которой эта компания придерживалась на протяжении всей своей истории.

Тема 5. Системы сертификации на водном транспорте

Учебные вопросы:

1. Сущность качества транспортных услуг.
2. Показатели качества грузовых и пассажирских перевозок.
3. Цели и принципы подтверждения соответствия.
4. Формы подтверждения соответствия.
5. Обязательные подтверждения соответствия.
6. Обязательная сертификация.
7. Системы сертификации на водном транспорте.

Практические и ситуационные задания:

На основе изучения информации дайте характеристику и порядок проведения внутреннего аудита в компании. Ситуация для анализа. В 1993 г. в журнале Industry Week подразделение The Rosemount Measurement Division группы Fisher-Rosemount Group из компании Emerson Electric Company было названо одним из лучших предприятий Америки. После получения сертификата ISO в том году там в каждом отделе по крайней мере раз в год стал проводиться внутренний аудит. В ходе аудита проверяется соответствие деятельности отдела заданным стандартам.

Отклонения, выявленные в ходе аудита, сообщаются работникам участка, где требуется выполнить корректирующие действия. Каждое корректирующее действие проверяется примерно через месяц после сообщения о том, что оно выполнено. При применении большинства систем ISO 9000 отдел качества, как правило, специально не выделяет сотрудников, отвечающих за выявление недостатков в системе. Но если руководитель отдела Rosemount не торопится устранять отклонение, его фамилию начинают печатать красными буквами, и она мигает на экране компьютера, привлекая к себе внимание. Другими словами, человек в этом случае отвечает не за фактическую проблему, а за опоздание с ее решением. Поэтому все отклонения устраняются своевременно. Поскольку команды аудиторов посещают каждый участок организации, они начинают очень хорошо разбираться в том, какие отделы лучше всего выполняют контрольные функции, связанные с процессами. В целом большинство аудиторов стараются проявлять нейтральность, а система Rosemount обеспечивает полноту обратной связи и информации. На заседаниях после проведения аудита сначала сообщают о положительных отклонениях, благодаря чему деятельность любого отдела можно оценить на основе лучших приемов, которые он применяет по отдельным категориям процессов. В других категориях требуются некоторые улучшения, и тогда аудиторы могут предложить сотрудникам проверенного отдела посетить другие отделы, в которых по тем категориям, где есть отставания, показываются более высокие результаты. Аудиторы пытаются помочь отделам учиться друг у друга, а не заниматься самостоятельно изобретением колеса. Каков результат такого подхода? Внешние аудиторы сообщили группе, отвечающей за качество, что Rosemount добилось огромного прогресса за те два года, что в нем используют метод обратной связи и доводят лучшие приемы до всех отделов.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СУДОХОДНЫХ КОМПАНИЯХ»

3.1. Общие методические рекомендации по самостоятельной работе

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Целью самостоятельной работы студентов являются: обучение навыкам работы с научной литературой и практическими материалами, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному (без помощи преподавателя) изучению и изложению полученной информации. В связи с этим основными задачами самостоятельной работы студентов, изучающих дисциплину, являются:

во-первых, продолжение изучения учебной дисциплины в домашних условиях по программе, предложенной преподавателем;

во-вторых, привитие студентам интереса к психологической литературе;

в-третьих, развитие познавательных способностей.

Изучение и изложение информации, полученной в результате изучения научной литературы и практических материалов, предполагают развитие у студентов как владения навыками устной речи, так и способностей к четкому письменному изложению материала.

Основными формами самостоятельной работы студентов являются:

1. Изучение теоретического материала во внеаудиторных условиях при подготовке к аудиторным занятиям (семинарам), к зачету, экзамену.

2. Подготовка устных сообщений (докладов) к семинарским занятиям. Целью подготовки докладов является выделение проблемных вопросов по изучаемой теме. Доклад представляется устно перед студенческой группой, оформляется письменно в виде плана-конспекта и сдается преподавателю. Регламент одного доклада не может превышать 7-10 мин. Темы докладов указываются в планах семинарских занятий.

3. Подготовка рефератов по отдельным темам программы учебной дисциплины. Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными источниками, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом. Темы рефератов указаны к темам, предназначенным для самостоятельного изучения. Методические рекомендации по написанию рефератов содержатся в соответствующем разделе методического пособия.

4. Иные формы самостоятельной работы. По усмотрению преподавателя студенты могут выполнять и другие виды самостоятельной работы. В частности:

- обзор новейших научных работ (монографий, статей) по психологии;
- подбор материалов периодической печати по изучаемой теме.

Соответственно конкретным темам семинарских занятий студентам могут быть даны иные рекомендации.

Самостоятельная работа студентов должна быть организована с учетом времени изучения той или иной темы по учебному плану. Работа студента в аудиторных и во внеаудиторных условиях по проблематике должна максимально совпадать.

Самостоятельную работу, указанную в пунктах 2-4, не должны выполнять все без исключения студенты. Преподаватель, ведущий практические и семинарские занятия, определяет конкретных студентов, которые будут выполнять задания (доклады, рефераты и др.).

Основной формой контроля за самостоятельной работой студентов являются семинарские (практические) занятия, промежуточная аттестация, а также еженедельные консультации преподавателя. При подведении итогов самостоятельной работы (в частности, написания рефератов, подготовки докладов) преподавателем основное

внимание должно уделяться разбору и оценке лучших работ, анализу недостатков. По предложению преподавателя студент может изложить содержание выполненной им письменной работы на практических и семинарских занятиях.

3.2.Методические рекомендации по написанию доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить.

При написании доклада по заданной теме обучающийся составляет план, подбирает основные источники. В процессе работы с источниками систематизирует полученные сведения, делает выводы и обобщения. К докладу по крупной теме могут привлекать несколько обучающихся, между которыми распределяются вопросы выступления.

Тематика доклада обычно определяется преподавателем, но в определении темы инициативу может проявить и обучающийся. Прежде чем выбрать тему доклада, автору необходимо выявить свой интерес, определить, над какой проблемой он хотел бы поработать, более глубоко ее изучить.

Этапы работы над докладом включают в себя: формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию; подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников); составление списка использованных источников; обработка и систематизация информации; разработка плана доклада; написание доклада и публичное выступление с результатами исследования.

Структура доклада: 1) титульный лист; 2) оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы); 5) заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации); 6) список использованных источников.

Структура и содержание доклада

Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора. В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента. В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов приводятся в алфавитном порядке, при этом все источники даются под общей нумерацией литературы. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

Приложение к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

Требования к оформлению доклада. Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем. Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата

3.3.Методические рекомендации по написанию реферата

Написание рефератов является одной из форм самостоятельной работы студентов и направлено на организацию и повышение уровня выполнения самостоятельной работы, а также на усиление контроля за этой работой.

Целью написания рефератов является привитие студентам навыков самостоятельной работы над литературными источниками с тем, чтобы на основе их анализа и обобщения студенты могли делать собственные выводы теоретического и практического характера, обосновывая их соответствующим образом.

В отличие от семинарских занятий, при проведении которых студент приобретает, в частности, навыки высказывания своих суждений и изложения мнений других авторов в устной форме, написание рефератов даст ему навыки лучше делать то же самое, но уже в письменной форме, хорошем стиле.

Рефераты должны носить научно-проблемный характер. При написании такого реферата студент должен изучить и кратко изложить имеющиеся в литературе суждения по определенному, спорному в теории, вопросу (проблеме) по изучаемой теме, высказать по этому вопросу (проблеме) собственную точку зрения с соответствующим ее обоснованием.

Объем реферата должен быть в пределах 15 – 20 страниц (шрифт Times New Roman, полуторный интервал). Титульный лист должен содержать следующие сведения: наименование учебного заведения, наименование кафедры, тема, фамилия и инициалы студента, факультет, курс, номер группы, год выполнения. Реферат должен включать список использованной литературы.

Реферат сдается преподавателю. Как правило, на основании написанного реферата студент готовит небольшое (5 – 10 мин.) выступление на занятии, в ходе которого он должен изложить основные положения своего реферата.

Оформление печатного текста реферата:

1) Текст доклада должен быть набран в редакторе Microsoft Word версий 97-2007 и позднее и распечатан на компьютере на одной стороне стандартного листа белой бумаги форматом А4 (210 на 297мм).

2) Основной текст: шрифт Times New Roman - 14, без переноса слов, междустрочный интервал полуторный, выравнивание по ширине.

3) Поля: слева - 3 см, сверху – 2 см, справа - 2 см, внизу - 2 см, абзацный отступ – 1,25 см.

4) Заголовки первого порядка: обозначаются римскими цифрами, набираются все заглавными буквами, по центру, без отступа и точки на конце; шрифт 18, полужирный.

5) Заголовки второго порядка по центру, без отступа, арабские цифры, без точки, с заглавной буквы, далее строчными буквами; шрифт 16, полужирный

Рекомендуемые темы докладов, рефератов:

1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции
2. Категории качества.

3. Определение понятия «качество продукции»
4. Экономическое и социальное значение повышения качества продукции
5. Показатели качества продукции
6. Классификация показателей качества продукции
7. Номенклатура показателей качества промышленной продукции
8. Оценка уровня качества продукции
9. Цель оценки уровня качества продукции
10. Методы определения значений показателей качества продукции
11. Методы оценки уровня качества продукции
12. Оценка уровня качества разнородной продукции
13. Стандартизация в обеспечении качества продукции
14. Сущность и цели стандартизации
15. Научно-методические основы стандартизации
16. Нормативные документы по техническому регулированию качества
17. Организация работ по стандартизации
18. Определение оптимального уровня унификации и стандартизации изделий
19. Управление качеством продукции
20. Особенности управления качеством продукции
21. Факторы и условия, влияющие на обеспечение качества продукции
22. Системы менеджмента качества
23. Международные стандарты на системы менеджмента качества
24. Контроль качества продукции
25. Виды контроля качества продукции
26. Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин
27. Технический контроль качества продукции на стадиях её жизненного цикла
28. Статистический приемочный контроль
29. Статистическое регулирование технологического процесса. Контрольные карты
30. Подтверждение соответствия, сертификация продукции и систем менеджмента качества
31. Определение и роль сертификации
32. Российская система сертификации (РОСС)
33. Схемы сертификации
34. Сертификация систем качества и производств
35. Взаимоотношения производителей и потребителей. Защита прав потребителей
36. Взаимоотношения производителей и потребителей на рынке товаров
37. Защита прав потребителей
38. Зарубежный опыт управления качеством продукции
39. Организация управления качеством продукции за рубежом
40. Кружки качества.

Критерии и шкала оценивания выполнения реферата

Критерии оценивания:

- знание правовых действий в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными договорами– умение правильно определять нормативный правовой акт, подлежащий применению к соответствующим правовым отношениям;
- знание анализа и дачи оценку различных источников права и юридических документов
 - умение разьяснять смысл правовых норм в целях правильной реализации и их применения, установление взаимосвязи между объектами и субъектами права;
 - умение подготовить проекты нормативных правовых актов в рамках осуществления профессиональной деятельности

- владение анализом, оценкой и толкованием законодательной и правоприменительной практики при осуществлении профессиональной деятельности;
- владение анализом юридически-значимых ситуаций на практике, требующих применения правовых норм.

3.4. Методические рекомендации по подготовке и выполнению контрольной работы

Контрольная работа является одной из составляющих учебной деятельности студента по овладению знаниями в области физиологии и биохимии растений. К ее выполнению необходимо приступить только после изучения тем дисциплины.

Целью контрольной работы является определения качества усвоения лекционного материала и части дисциплины, предназначенной для самостоятельного изучения.

Задачи, стоящие перед студентом при подготовке и написании контрольной работы:

- 1) закрепление полученных ранее теоретических знаний;
- 2) выработка навыков самостоятельной работы;
- 3) выяснение подготовленности студента к будущей практической работе.

Контрольные выполняются обучающимися в аудитории, под наблюдением преподавателя. Тема контрольной работы известна и проводится она по сравнительно недавно изученному материалу. Преподаватель готовит задания либо по вариантам, либо индивидуально для каждого студента. По содержанию работа может включать теоретический материал, задачи, тесты, расчеты и т.п. выполнению контрольной работы предшествует инструктаж преподавателя.

Ключевым требованием при подготовке контрольной работы выступает творческий подход, умение обрабатывать и анализировать информацию, делать самостоятельные выводы, обосновывать целесообразность и эффективность предлагаемых рекомендаций и решений проблем, четко и логично излагать свои мысли. Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций.

Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя.

Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: – изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; – повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; – изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; – составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; – формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий.

Примерные варианты контрольной работы по дисциплине

Вариант 1

Задание 1. Ответить на вопросы письменно

Задание 2. Решить практические задания

Используя полученные результаты, охарактеризовать целесообразность реализации проекта и оценить эффективность работы команды. Разработать рекомендации по улучшению качества проекта и качества его результата. Оценить эффективность работы команды по реализации проекта улучшения качества на предприятии.

Вариант 2

Задание 1. Ответить на вопросы письменно

Задание 2. Решить практические задания

1. В соответствии с назначенной ролью в системе управления качеством составить должностную инструкцию, в которой описать обязанности и ответственность работника,

алгоритм осуществления процессов, карту качества процессов, ресурсы, требования к качеству входов и выходов, методы статистического контроля качества, квалификационные характеристики работника.

2. Ориентируясь на элементы и процессы системы качества, закрепленные за конкретным подразделением, построить матрицу ответственности для цепочки взаимосвязанных процессов и таблицу идентификации процессов (закрепления их за рабочими местами или работниками) в соответствии с разработанной матрицей ответственности.

3. Описать характер изменений на примере конкретного предприятия (использовать материал журнальных статей), оценить их целесообразность и эффективность. Сформулировать положения политики по качеству и описать элементы новой культуры.

4. Определить обобщенный показатель конкурентоспособности изделия по коэффициентам весомости единичных показателей эстетичности.

№ п/п	Единичный показатель	Оценка K_i , (по пяти- балльной шкале)	Коэффициент весомости β_i
1	Оригинальность	2,0	0,02
2	Стиль конструкции	2,2	0,02
3	Соответствие моде	2,2	0,03
4	Функционально- конструктивная особенность	2,0	0,15
5	Эргономичность	3,5	0,15
6	Объемно-пространственная структура	2,0	0,18
7	Упорядоченность, выразитель- ность элементов	2,0	0,08
8	Декоративность элементов	2,0	0,04
9	Чистота выполнение контуров и сопряжений	3,9	0,10
10	Тщательность покрытий и от- делки	4,0	0,02
11	Четкость исполнения фирмен- ных знаков и сопроводитель- ной документации	2,0	0,05
12	Устойчивость к повреждениям	3,8	0,03

Вариант 3

Задание 1. Ответить на вопросы письменно

Задание 2. Решить практические задания

Опишите содержание и этапы проведения мониторинга. Какова роль мониторинга в решении вопросов обеспечения и улучшения качества? Что общего между контролем и мониторингом? Опишите виды мониторинга. Какова роль мониторинга в системе качества?

Вариант 4

Задание 1. Ответить на вопросы письменно

Задание 2. Решить практические задания

Выделить направления перестройки экономической деятельности предприятия при внедрении мониторинга затрат на качество. Описать сущность бюджетного метода учета затрат на качество. Построить структуру системы информации о затратах на управление качеством.

Вариант 5

Задание 1. Ответить на вопросы письменно

Задание 2. Решить практические задания

В 1996 г. одно из подразделений Analog Devices оказалось в очень жестких временных условиях: им было необходимо запустить новое предприятие по производству печатных плат в пустовавшем здании в Кембридже, шт. Массачусетс. Эта «вафельная фабрика» (как обычно подобные предприятия называют в полупроводниковой отрасли) была новым подразделением и относительно небольшим предприятием, что типично при производстве плат.

Уже на первом этапе процесса стало ясно, что нужны люди, обладающие большим опытом, огромной гибкостью, способные действовать в самых разных условиях, а также умеющие эффективно и производительно взаимодействовать с другими структурами и использовать для этого имеющиеся механизмы. Директор производства решил, что, поскольку они начинают с чистого листа и масштабы работ относительно невелики, можно создать самоуправляемые рабочие команды (self-directed work teams, SDWT).

Предприятие Analog Devices Cambridge работает 24 ч в сутки, семь дней в неделю. Четыре отдельные команды работают посменно, обеспечивая постоянное выполнение операций. В течение смены одна из команд управляет всем предприятием. Каждая команда должна обеспечить работу всех участков, в том числе удаление паров химических веществ, обрезку заготовок, диффузию, травление, имплантацию, фотолитографию, нанесение тонкой пленки. На каждом участке выполняется несколько связанных друг с другом функций, и поэтому желательно, чтобы члены команды имели сертификаты на выполнение всех функций на всех участках. В этих командах, когда они работают в свою смену, нет начальников.

Фактически все операторы (которых здесь называют производственными техниками) всех четырех команд подчиняются менеджеру по производству. Эти команды без начальников полностью и изо дня в день сами руководят предприятием, планируют все, что должно быть сделано, и принимают решения. Поскольку разные аспекты операций требуют разной степени внимания, в каждой команде происходит ротация членов и смена ролей: ответственные за производство, за выходящую продукцию, за безопасность, за постоянное совершенствование и за профессиональную подготовку, что обеспечивает отличную межфункциональную специальную подготовку.

Работники, исполняющие свои роли, должны координировать действия с инженерной службой и старшими менеджерами предприятия, для чего проводятся специальные заседания. Все ответственные должны присутствовать на этих заседаниях, которые периодически могут проходить в то время, когда эти люди не работают, т.е. в другую смену. Один из членов каждой команды назначается «начальником строительства». Это человек, который должен представлять предприятие в какой-то чрезвычайной ситуации.

После запуска нового предприятия и выхода на нормальную организацию работ при немногочисленном персонале уже через небольшое время компания установила, что производительность оказалась выше ожидаемой, поскольку самоуправляемые рабочие команды очень производительны и эффективно управляли предприятием.

Ниже приведены некоторые комментарии членов команды, показывающие их отношение к самоуправляемым командам:

«Самое крупное преимущество в том, что самоуправление позволяет группам управлять своей деятельностью на основе заранее установленных рекомендаций, пользуясь постоянными коммуникациями и уточняя эти рекомендации с учетом общих целей организации. Кроме того, такой подход повышает осмысленность работы, что не всегда бывает при обычной организации труда».

«Минусы? Этот подход требует огромного самоуважения и уважения остальных членов команды, а также общения со всеми на равных. Большинство людей не привыкли к этому, из-за чего возникает множество вопросов, которые далеко не всегда правильно решаются».

«Чтобы самоуправляемая команда добивалась успеха, необходимо доверие. Когда хоть кто-то в команде теряет доверие, вся команда становится намного менее сплоченным коллективом, и ее атмосфера резко меняется. Поэтому так важно сохранять доверие. Поддержание позитивного отношения и открытости обеспечивает гибкость и поощряет участие всех членов. Все предложения следует рассматривать на профессиональном уровне и использовать при формулировании решений».

3.5. Методические рекомендации по подготовке к устному опросу

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Устный опрос является одним из основных способов учета знаний учащихся. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Устный опрос – метод контроля, позволяющий не только опрашивать и контролировать знания обучающихся, но и сразу же поправлять, повторять и закреплять знания, умения и навыки. Устный опрос позволяет поддерживать контакт с обучающимися, корректировать их мысли; развивает устную речь (монологическую, диалогическую); развивает навыки выступления перед аудиторией. Именно в ходе текущего устного опроса происходит основная отработка учебного материала, закрепление знаний, отбирается материал по теме, подчёркивается главное, решающее, вырабатывается последовательность изложения.

Примерный перечень вопросов для устного опроса по дисциплине

1. Понятие «качество»
2. Понятие «управление качеством»
3. Основные этапы формирования моделей управления качеством
4. Основные этапы реорганизации производства с целью повышения качества продукции
5. Эволюция подходов к управлению качеством
6. Показатели качества
7. Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия
8. Система качества Ф. Тейлора
9. Теория вариабельности У. Шухарта
10. Принципы совершенствования качества Э. Деминга
11. Система комплексного управления качеством К. Исикавы
12. Экономический подход к обеспечению качества Дж. Джурана
13. Подход «нулевых дефектов» Ф. Кросби
14. Система всеобщего контроля качества А. Фейгенбаума
15. Основные достижения отечественной школы управления качеством

16. Система бездефектного изготовления продукции (БИП)
17. Система «Качество, надёжность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ)
18. Система научной организации труда по увеличению моторесурса (НОРМ)
19. Система бездефектного труда (СБТ)
20. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)
21. Всеобщее управление качеством (TQM)
22. Японские модели управления качеством
23. Европейские модели управления качеством
24. Сущность процессорного подхода к управлению качеством
25. Полномочия и индикаторы качества
26. Процессы и владельцы процессов
27. Модель всеобщего управления качеством «ракета с тремя двигателями»
28. Модель всеобщего управления качеством, основанная на концепции процесса
29. Модель всеобщего управления качеством «Дом качества»
30. Факторы, влияющие на разработку и внедрение систем менеджмента качества
31. Цели организации в области качества
32. Системный подход к качеству, как основа управления организацией
33. Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания
34. Выгоды организации от внедрения системы менеджмента качества
35. Система менеджмента качества
36. Концепция процесса в системе менеджмента качества
37. Оценивание системы менеджмента качества
38. Обеспечение и улучшение качества
39. Сертификация систем менеджмента качества
40. Возможность изменения требований к системе менеджмента качества в контрактной ситуации
41. Управление системой менеджмента качества
42. План качества
43. Принцип идентификации и прослеживаемости
44. Основные требования к документации системы менеджмента качества
45. Уровни документации системы менеджмента качества
46. Руководство по качеству
47. Документированные процедуры
48. Рабочие инструкции и записи
49. Подготовка кадров
50. Взаимосвязь систем менеджмента качества с моделями совершенства
51. Суть постоянного улучшения деятельности организации
52. Стратегическая цель организации при постоянном улучшении её деятельности
53. Принцип менеджмента качества - Ориентация на потребителя
54. Принцип менеджмента качества - Лидерство руководителей
55. Принцип менеджмента качества - Вовлечение работников
56. Принцип менеджмента качества - Процессорный подход
57. Принцип менеджмента качества - Системный подход к менеджменту
58. Принцип менеджмента качества - Постоянное улучшение
59. Принцип менеджмента качества - Принятие решений, основанных на фактах
60. Принцип менеджмента качества - Взаимовыгодные отношения с поставщиками
61. Составляющие контроля качества
62. Система технического контроля
63. Виды технического контроля
64. Контрольный листок: назначение, форма и содержание
65. Гистограмма: назначение, принцип построения
66. Оценка качества с помощью гистограмм

67. Основные формы гистограмм
68. Стратификация статистических данных: назначение, принципы, значение
69. Причинно-следственная диаграмма Исикавы: назначение, принцип построения
70. Диаграмма Парето: назначение, принцип Парето, кривая Лоренца, построение диаграммы
71. Диаграмма разброса: назначение, принцип построения
72. Основные виды диаграмм рассеивания и корреляция данных
73. Временные ряды
74. Контрольная карта: назначение, принцип построения
75. Виды контрольных карт
76. Анализ состояния объекта по контрольным картам
77. Мозговой штурм
78. Анализ поля действующих сил
79. Диаграмма сродства
80. Диаграмма связей
81. Древовидная диаграмма
82. Матричная диаграмма
83. Стрелочная диаграмма
84. Поточная диаграмма
85. Диаграмма процесса осуществления программы
86. Матрица приоритетов
87. Метод Тагути: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
88. Метод функционально-стоимостного анализа: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
89. Метод развёртывания функции качества: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
90. Метод «5S»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
91. Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
92. Метод стопроцентного качества: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
93. Метод точно вовремя: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
94. Метод «Шесть сигм»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
95. Метод «Семь (старых) инструментов контроля качества»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
96. Метод «Семь новых инструментов контроля качества»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
97. Метод «ABC-анализ»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
98. Метод Дельфи: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
99. Метод Кано: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты

4. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Управление качеством: учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.]; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531534> (дата обращения: 20.09.2023).

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533378> (дата обращения: 20.09.2023).

Дополнительная литература

1. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.]; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511754> (дата обращения: 20.09.2023).

2. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700> (дата обращения: 20.09.2023).

5. ПЕРЕЧЕНЬ СОВРЕМЕННЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

№ п/п	Наименование профессиональной базы данных/информационной справочной системы	Ссылка на информационный ресурс
1.	Научная электронная библиотека КиберЛенинка	[Электронный ресурс] https://cyberleninka.ru
2.	Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	[Электронный ресурс] window.edu.ru
3.	Научная электронная библиотека	[Электронный ресурс] elibrary.ru
4.	Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbooks.ru
5.	Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru
6.	Бесплатная библиотека по юриспруденции	http://www.allpravo.ru/library/
7.	Юридический канал. Законы РФ, рефераты, статьи.	http://uristy.ucoz.ru/
8.	Информационно-правовой портал Гарант.ру	http://www.garant.ru/
9.	Справочная правовая система Консультант Плюс	www.consultant.ru
10.	Справочно-правовая система РосПравосудие	www.rospravosudie.com
11.	Кодекс. Законодательство, комментарии, консультации, судебная практика	http://www.kodeks.ru/
12.	Электронная библиотека журналов	http://elibrary.ru
13.	Центральная библиотека образовательных ресурсов	http://www.edulib.ru
14.	Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»	http://www.rubricon.com/
15.	Сайт «Российской газеты»	www.rg.ru
16.	Научная электронная библиотека.	http://elibrary.ru/eLIBRARY.RU
17.	Постановления Пленума Верховного суда РФ.	http://ппвс.ру
18.	Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации.	http://www.pravo.gov.ru/
19.	Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации	http://www.izak.ru
20.	Институт права и публичной политики	http://ilpp.ru
21.	Портал «Право»	http://www.pravo.ru
22.	Федеральный правовой портал «Юридическая Россия»	http://www.law.edu.ru

6. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование программного продукта	Тип продукта (полная лицензионная версия, учебная версия, распространяется свободно)
1.	Система дистанционного обучения «СДО» на базе платформы Moodle	GNU GPL
2.	MicrosoftOffice	(государственный контракт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»)
3.	Операционная система Microsoft Windows	(государственный контракт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»);
4.	MicrosoftOffice 2007	(государственный контракт №080207 от 08.02.2007г., ООО Фирма «РИАН»)
5.	Справочная правовая система Консультант плюс	(ООО «Воронежское информационное агентство «Консультант»)
6.	Kaspersky Endpoint Security длябизнеса	(сублицензионный договор №ЮС-2017-00603 от 14.08.2017, ООО «Южная Софтверная Компания»);
7.	Media Player Classic	(распространяется свободно, лицензия GNUGeneralPublicLicense);
8.	AdobeAcrobatReader	распространяется свободно, лицензия ADOBEPCSLA, правообладатель AdobeSystemsInc.);
9.	Chrome	(распространяется свободно, лицензия Chrome EULA, правообладатель GoogleInc);
10.	Система дистанционного обучения на базе платформы Moodle	GNU GPL



Издается в авторской редакции
Подписано в печать (30.06.2023). Формат 60x80^{1/16}
Бумага кн.-журн. П.л. (3,3) Гарнитура Таймс.
Тираж (40).

Воронежский филиал Федерального государственного образовательного учреждения
высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С.О. Макарова»
Типография Воронежского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»,
Воронеж, Ленинский проспект, 174л.

Отпечатано с оригинал-макета заказчика. Ответственность за содержание
представленного оригинал-макета типография не несет.
Требования и пожелания направлять авторам данного издания