

Александровск-Сахалинский колледж (филиал)
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Сахалинский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор колледжа

Л.С.Салтынская

« 30 » 09 2014 г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОП.09.УПРАВЛЕНИЕ
КАЧЕСТВОМ**

Специальность: 46.02.01.Документационное обеспечение управления и архивоведение
Квалификация: специалист по документационному обеспечению управления, архивист
Форма обучения: очная

Комплект контрольно-оценочных средств по общепрофессиональной дисциплине **ОП.09. Управление качеством** программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 46.02.0. Документационное обеспечение управления и архивоведение (углубленная подготовка) разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (приказ Минобрнауки РФ от «11» августа 2014 г. № 975) и рабочей программы общепрофессиональной дисциплины ОП.09. Управление качеством.

Разработчики: преподаватель АСК(ф)СахГУ

Рассмотрен на заседании ЦК психолого-педагогических дисциплин

Протокол № 1 от 16 сентября 2014г.

Председатель С.И. Томина Томина С.И.

Рекомендована научно-методическим советом АСК(ф)СахГУ

Протокол № 1 от 30 сентября 2014 г.

Общие положения

Результатом освоения учебной дисциплины являются освоенные умения и усвоенные знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Формой аттестации по учебной дисциплине является:

8 семестр – дифференцированный зачет.

1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

1.1. Освоенные умения:

У. 1. Оформлять документацию по управлению качеством

1.2. Усвоенные знания

З. 1. Основные положения систем менеджмента качества и требования к ним

З. 2. Методическую и нормативную документацию по управлению качеством продукции

1.3. Формируемые компетентности

Общие компетенции:

ОК. 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК. 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК. 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК. 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК. 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК. 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК. 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК. 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК. 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Участвовать в работе по экспертизе ценности документов в соответствии с действующими законодательными актами и нормативами.

ПК 2.2. Вести работу в системах электронного документооборота.

ПК 2.3. Разрабатывать и вести классификаторы, таблицы и иные справочники по документам организации.

ПК 3.1. Осуществлять информационную работу по документам, в том числе с использованием оргтехники, программных средств учета, хранения и поиска документов и других специализированных баз данных.

ПК 3.2. Принимать меры по упорядочению состава документов и информационных потоков, сокращению их количества и оптимизации документопотоков организации.

ПК 3.5. Принимать участие в разработке локальных нормативных актов организации по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела.

2. Распределение оценочных средств по элементам знаний, умений и компетенциями текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Раздел /тема дисциплины	Коды оценивае- мых знаний	Коды оценивае- мых умений	Коды формиру- емых ПК, ОК	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Раздел 1. Понятие качества и управление качеством	3.1		ОК.1; ОК.2; ОК.4; ОК.5; ОК.6; ОК.7; ОК.8; ОК.9 ПК 2.1; ПК 2.2	Эссе
2	Раздел 2. Сертификация продукции и систем качества	3.1; 3.2	У.1	ОК.1; ОК.2; ОК.3; ОК.4; ОК.5; ОК.6; ОК.7; ОК.8; ОК.9; ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ПК 3.1	Контрольная работа
3	Раздел 3. Современные проблемы управления качеством	3.2	У.1	ОК.1; ОК.2; ОК.3; ОК.4; ОК.5; ОК.6; ОК.7; ОК.8; ОК.9; ПК 3.2; ПК 3.5.	Контрольная работа Тестирование
Промежуточная аттестация		3.1; 3.2	У.1	ОК.1; ОК.2; ОК.3; ОК.4; ОК.5; ОК.6; ОК.7; ОК.8; ОК.9; ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.5.	дифференцированный зачет

3. Формы и содержание текущего контроля и оценивания по дисциплине

3.1. Раздел 1. Понятие качества и управление качеством

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.1; общие компетенции - ОК.1; ОК.2; ОК.4; ОК.5; ОК.6; ОК.7; ОК.8; ОК.9; профессиональные компетенции - ПК1.1; ПК1.2

Форма проверки: эссе

Условия контроля: выполняется в ходе самостоятельной работы

Содержание текущего контроля:

Тема эссе: «Качество работы секретаря»

Критерии оценки эссе «Качество работы секретаря»

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
– собственная точка зрения сформулирована четко	1
– собственная точка зрения не сформулирована	0
2 критерий: соблюдение структуры аргументации: тезисы+аргументы+выводы/суждения	
– структура доказательств соблюдена.	1
– структура доказательств не соблюдена.	0
3 критерий: качество изложения материала	
– материал изложен логично, грамотно, с уместным использованием цитат, интересно читается	2
– частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
– материал изложен с нарушением стиля, с большим количеством фактических и речевых ошибок	0
4 критерий: качество оформления эссе	
– соблюдена структура эссе, сноски и список литературы оформлены в соответствии с требованиями	2
– структура эссе соблюдена частично, сноски и список литературы оформлены с нарушениями	1
– структура эссе не соблюдена, нет сносок или списка литературы.	0
Максимальный балл	6

Перевод баллов в качественную оценку:

6 баллов	отлично
5–4 баллов	хорошо
3 балла	удовлетворительно
2–0 балла	неудовлетворительно

Список литературы:

Основные источники:

1. Кузнецова Н.В. Управление качеством/ Учебное пособие. М.: Флинта: МПСИ, 2009

2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008.

Дополнительные источники:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.

2. Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А. Управление качеством: Учебное пособие. М.: ИД «Юриспруденция», 2009.

3. Просветов Г.И. Управление качеством: Задачи и решения: Учебно-практическое пособие. М.: Изд-во «Альфа-Пресс», 2009.

4. Ржевская С.В. Управление качеством: практикум: учебное пособие. М.: Университетская книга. Логос, 2009.

5. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

6. Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184 – ФЗ «О техническом регулировании»

Интернет ресурсы:

1. Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>
2. Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>
3. Информационное агентство по экономике и правоведению - <http://www.akdi.ru>
4. Законодательство России - <http://www.systema.ru/>
5. Комментарии к законодательству РФ - <http://www.labex.ru/page/about.html>
6. Общий портал правовой информации – новости и последние изменения - <http://www.legis.ru/news/news.asp>
7. МВД России - <http://www.mvd.ru>
8. Поисковая система по праву различных стран - <http://www.loc.gov/law/guide/nations.html>
9. Путеводитель по правовым источникам в Интернете - www.ilrg.com

3.2. Раздел 2. Сертификация продукции и систем качества

Проверяемые результаты обучения: умения – У.1; знания – З.1; З.2; общие компетенции – ОК.1; ОК.2; ОК.3; ОК.4; ОК.5; ОК.6; ОК.7; ОК.8; ОК.9; профессиональные компетенции – ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ПК 3.1

Форма проверки: выполнение контрольной работы.

Условия контроля: выполняется после изучения раздела 2 в аудитории.

Время выполнения: 60 минут

Содержание текущего контроля:

Контрольная работа №1

Вариант -1

1. Понятие о стандартах.
2. Принципы стандартизации.
3. Порядок организации и проведения работ по сертификации.
4. Виды сертификации.
5. Последовательность процедур по сертификации схем качества.
6. Товарный знак, как капитальный нематериальный актив.

Вариант-2

1. Понятие о сертификации.
2. Государственная система стандартизации.
3. Виды нормативных документов по стандартизации.
4. Схемы сертификации.
5. Последовательность процедур по сертификации схем качества.
6. Применение товарного знака; конкурентные преимущества.

Критерии оценки контрольной работы:

Оценка «отлично» – ставится, ответы на все вопросы контрольной работы полные, обстоятельные, аргументированные. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами; сделаны полные аргументированные выводы.

Оценка «хорошо» – ставится если даны ответы на все вопросы контрольной работы, раскрыты определения и понятия. Нет подтверждения теоретических положений практическими примерами. Выводы не достаточно доказательны.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если ответы на все вопросы недостаточно полные и аргументированные; или выполнено 50% заданий контрольной работы. Нет достаточного количества примеров, позволяющих судить об освоении профессиональных компетенций на должном уровне. Выводов нет или они не достаточно обоснованы.

Оценка «неудовлетворительно» – ставится, если вопросы контрольной работы не раскрыты.

Список литературы:

Основные источники:

1. Кузнецова Н.В. Управление качеством/ Учебное пособие. М.: Флинта: МПСИ, 2009

2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008.

Дополнительные источники:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.

2. Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А. Управление качеством: Учебное пособие. М.: ИД «Юриспруденция», 2009.

3. Просветов Г.И. Управление качеством: Задачи и решения: Учебно-практическое пособие. М.: Изд-во «Альфа-Пресс», 2009.

4. Ржевская С.В. Управление качеством: практикум: учебное пособие. М.: Университетская книга. Логос, 2009.

5. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

6. Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184 – ФЗ «О техническом регулировании»

Интернет ресурсы:

1. Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>

2. Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

3. Информационное агентство по экономике и правоведению - <http://www.akdi.ru>

4. Законодательство России - <http://www.systema.ru/>

5. Комментарии к законодательству РФ - <http://www.labex.ru/page/about.html>

6. Общий портал правовой информации – новости и последние изменения - <http://www.legis.ru/news/news.asp>

7. МВД России - <http://www.mvd.ru>

8. Поисковая система по праву различных стран - <http://www.loc.gov/law/guide/nations.html>

9. Путеводитель по правовым источникам в Интернете - www.ilrg.com

3.3. Раздел 3.Современные проблемы управления качеством

Проверяемые результаты обучения: умения – У.1; знания – З.2; общие компетенции – ОК.1; ОК.2; ОК.3; ОК.4; ОК.5; ОК.6; ОК.7; ОК.8; ОК.9; профессиональные компетенции – ПК 3.2; ПК 3.5.

Форма проверки: контрольная работа, тестирование.

Условия контроля: выполняется в ходе аудиторной работы.

Время выполнения: в период изучения тем раздела

Содержание текущего контроля:

Задание 1. Контрольная работа

Вариант -1

1. Показатели качества в различных сферах.

2. Причины брака.

3. Система комплексного управления качеством.

4. Пути повышения качества.

5. Методы контроля качества.

6. Управление качеством в США.
7. Анализ качества труда.
8. Национальные стандарты и системы качества

Вариант-2

1. Показатели качества в различных сферах.
2. Причины брака.
3. Функции службы "Управление Качеством".
4. Пути снижения расходов, определяющих цену качества.
5. Методы контроля качества.
6. Управление качеством в Японии.
7. Анализ качества документации.
8. Международные стандарты и системы качества.

Критерии оценки контрольной работы:

Оценка «отлично» – ставится, ответы на все вопросы контрольной работы полные, обстоятельные, аргументированные. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами; сделаны полные аргументированные выводы.

Оценка «хорошо» – ставится если даны ответы на все вопросы контрольной работы, раскрыты определения и понятия. Нет подтверждения теоретических положений практическими примерами. Выводы не достаточно доказательны.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если ответы на все вопросы недостаточно полные и аргументированные; или выполнено 50% заданий контрольной работы. Нет достаточного количества примеров, позволяющих судить об освоении профессиональных компетенций на должном уровне. Выводов нет или они не достаточно обоснованы.

Оценка «неудовлетворительно» – ставится, если вопросы контрольной работы не раскрыты.

Тестовые задания

Условия контроля: выполняется в ходе аудиторной работы.

Время выполнения: в период изучения тем раздела

Содержание текущего контроля:

1. «Петля качества» включает этапов: • **11**
2. «Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Основные усилия должны быть направлены на то, чтобы негодные изделия (брак) были бы отсечены от потребителя», — является основной идеей фазы развития управления качеством, которая называется фазой ... • **выходного контроля готовой продукции**
3. TQM рассматривает работников компании как: • **интеллектуальный потенциал**
4. Бумажный бланк, на котором заранее напечатаны параметры, соответственно которым можно заносить данные с помощью пометок или простых символов, называется: • **контрольным листком**
5. В 70-х гг. XIX в. в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта) родилась идея: • **стандартного качества**
6. В структуре процесса производства готовая продукция является: • **выходом**
7. В структуре процесса производства материалы и информация являются: • **входом**
8. Групповым методом повышения качества является: • **«мозговой штурм»**
9. Деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки параметров объекта и сравнение полученных величин с установленными требованиями к этим параметрам, — это: • **контроль качества**
10. Деятельность, устанавливающая требования к качеству и применению отдельных составляющих систем качества (при этом предполагается определение конкретных показателей качества по всем направлениям деятельности фирмы), — это: • **планирование качества**

11. Инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать, называется диаграммой ... • **Парето**

12. Количественно или качественно установленные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализации и проверки, называются: • **показателями качества**

13. Количество циклов улучшения качества равно: • **4**

14. Комплексная система, ориентированная на постоянное улучшение качества продукции с целью удовлетворения запросов потребителя, обеспечивающая минимизацию производственных затрат и поставки продукции точно в срок, называется: • **всеобщим управлением качества**

15. Концепция «Ноль дефектов» появилась на фазе эволюции управления качеством, которая называется фазой: • **менеджмента качества**

16. Место концепции «ноль дефектов» заняла концепция «удовлетворенного потребителя» на фазе эволюции управления качеством, которая называется фазой: • **планирования качества**

17. Общество, целью существования которого является удовлетворение человеческих потребностей, называется обществом ... • **потребления**

18. Определяют основные функциональные свойства продукции и обуславливают диапазон ее применяемости показатели: • **назначения**

19. Ослабление негативных факторов при внедрении изменений, чтобы автоматически позитивные факторы стали доминировать в большей или меньшей степени, называется: • **вытеснением**

20. Относительная характеристика, являющаяся результатом сравнения совокупности значений показателей качества продукции с соответствующей совокупностью базовых значений этих показателей, называется: • **уровнем качества**

21. Отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию продукции показатели качества: • **экономические**

22. Под качественным изделием понимается изделие, требования к которому определил и зафиксировал в нормах производитель, а потребитель вправе либо купить предложенный продукт, либо отвергнуть его, — таково основное содержание концепции: • **стандартизованного качества**

23. Подготовка к решению проблемы, исследование ситуации, реализация намеченных изменений, закрепление изменений, — это: • **цикл улучшения качества**

24. Потребность в материальных ресурсах за вычетом наличия запасов на складе и в производстве — потребность ... • **нетто**

25. Потребность в материальных ресурсах на плановый период независимо от того, находятся ли запасы на складе или в виде производственных заделов, — это потребность ... • **брутто**

26. Предполагает ответ на вопрос: «Воспринимают ли люди свою работу как искусство?» — такой фактор распределения полномочий, как: • **компетенция**

27. Представляет собой методы и виды деятельности, используемые для удовлетворения требований к качеству и ориентированные на устранение недостатков на всех стадиях «петли качества», — • **управление качеством**

28. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется: • **качеством**

29. Сравнение работающим постоянно ожидаемого вознаграждения с фактически полученным в результате выполнения работы оценивается: • **удовлетворенностью работой**

30. Теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем) изучаются наукой, называемой: • **квалиметрией**

31. Тренировки, на которых обучают людей достигать стандартных характеристик, а также советы, которые помогают людям улучшить (превышать) стандартные характеристики, являются основными особенностями ... • **наставничества**

32. Форд применил сборочный конвейер и создал отдельную, независимую от производства, службу ... • **технического контроля**

33. Характеризуют приспособленность продукции к антропометрическим, физиологическим, психофизиологическим и психологическим свойствам потребителя, проявляющимся в системе «Человек — Изделие — Окружающая среда», показатели: • **эргономические**

34. Характеризуют способность продукции к сохранению работоспособности при соблюдении определенных условий эксплуатации и технического обслуживания (выражают свойства безотказности, долговечности, ремонтпригодности, сохраняемости) показатели: • **надежности**

Критерии оценки теста:

85 – 100 % правильных ответов	<i>отлично</i>
70 – 84 % правильных ответов	<i>хорошо</i>
52 – 69% правильных ответов	<i>удовлетворительно</i>
0 – 51 % правильных ответов	<i>неудовлетворительно</i>

Список литературы:

Основные источники:

1. Кузнецова Н.В. Управление качеством/ Учебное пособие. М.: Флинта: МПСИ, 2009

2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008.

Дополнительные источники:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.

2. Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А. Управление качеством: Учебное пособие. М.: ИД «Юриспруденция», 2009.

3. Просветов Г.И. Управление качеством: Задачи и решения: Учебно-практическое пособие. М.: Изд-во «Альфа-Пресс», 2009.

4. Ржевская С.В. Управление качеством: практикум: учебное пособие. М.: Университетская книга. Логос, 2009.

5. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

6. Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184 – ФЗ «О техническом регулировании»

Интернет ресурсы:

1. Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>

2. Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

3. Информационное агентство по экономике и правоведению - <http://www.akdi.ru>

4. Законодательство России - <http://www.systema.ru/>

5. Комментарии к законодательству РФ - <http://www.labex.ru/page/about.html>

6. Общий портал правовой информации – новости и последние изменения - <http://www.legis.ru/news/news.asp>

7. МВД России - <http://www.mvd.ru>

8. Поисковая система по праву различных стран - <http://www.loc.gov/law/guide/nations.html>

9. Путеводитель по правовым источникам в Интернете - www.ilrg.com

4. Формы и содержание промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством»

Проверяемые результаты обучения: умения – У.1; знания – З.1; З.2; общие компетенции – ОК.1; ОК.2; ОК.3; ОК.4; ОК.5; ОК.6; ОК.7; ОК.8; ОК.9; профессиональные компетенции – ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.5.

Форма проверки: зачет

Условия контроля: выполняется в рамках зачетной недели.

Время выполнения: 15 минут на ответ одного студента

Содержание текущего контроля:

Вопросы для зачёта

1. Понятие о качестве продукции или услуги.
2. Предмет и задачи курса «Управление качеством».
3. Требования к качеству продукции или услуги.
4. Показатели качества в различных сферах.
5. Показатели назначения.
6. Показатели надежности.
7. Показатели технологичности.
8. Показатели стандартизации, унификации и безопасности.
9. Эргономические показатели.
10. Эстетические показатели и показатели транспортабельности.
11. Патентно-правовые и экологические показатели.
12. Понятие и показатели конкурентоспособности товара.
13. Взаимосвязь качества продукции и конкурентоспособности предприятия.
14. Дефект.
15. Причины брака.
16. Понятие об управлении качеством. Объект и субъект управления.
17. Назовите основные функции управления качеством.
18. «Петля качества» или жизненный цикл продукции.
19. Система тотального управления качеством.
20. Система «ДЖИТ» или точно в срок.
21. Понятие о стандарте. Значение стандартов в процессе управления качеством.
22. Значение международных стандартов качества в современном мире.
23. Что влияет на качество продукта или услуги (назовите основные факторы).
24. Контроль за качеством продукции на предприятии: значение и виды.
25. Контроль за качеством продукции на предприятии: основные способы (методы).
26. Понятие и содержание технического контроля на предприятии.
27. Что такое сертификация продукции?
28. Схема сертификации.
29. Товарный знак. Конкурентные преимущества, связанные с владением товарным знаком.
30. Качество и цена качества.
31. Пути снижения расходов, определяющих цену качества.
32. Пути повышения качества.
33. Управление качеством в США.
34. Управление качеством в Японии.
35. Анализ качества труда.
36. Построение контрольных карт.

Критерии оценки зачета:

Отлично (5 баллов) - ответы экзаменуемого на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы полные, обстоятельные, аргументированные. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами.

Хорошо (4 балла) - экзаменующийся ответил на все вопросы задания, точно дал определения и понятия. Затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами.

Удовлетворительно (3 балла) - экзаменующийся ответил на более 50% вопросов билета.

Неудовлетворительно (2 балла) - экзаменующийся не смог подготовить ответы на вопросы билета или ответил менее 50% билета

Список литературы:

Основные источники:

1. Кузнецова Н.В. Управление качеством/ Учебное пособие. М.: Флинта: МПСИ, 2009

2. Кошечкина И.П., Канке А.А. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник. М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2008.

Дополнительные источники:

1. Баумгартен Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2008.

2. Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А. Управление качеством: Учебное пособие. М.: ИД «Юриспруденция», 2009.

3. Просветов Г.И. Управление качеством: Задачи и решения: Учебно-практическое пособие. М.: Изд-во «Альфа-Пресс», 2009.

4. Ржевская С.В. Управление качеством: практикум: учебное пособие. М.: Университетская книга. Логос, 2009.

5. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

6. Закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184 – ФЗ «О техническом регулировании»

Интернет ресурсы:

1. Информационно - правовой сервер ГАРАНТ - <http://www.garant.ru>

2. Общероссийская сеть распространения правовой информации Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

3. Информационное агентство по экономике и правоведению - <http://www.akdi.ru>

4. Законодательство России - <http://www.systema.ru/>

5. Комментарии к законодательству РФ - <http://www.labex.ru/page/about.html>

6. Общий портал правовой информации – новости и последние изменения - <http://www.legis.ru/news/news.asp>

7. МВД России - <http://www.mvd.ru>

8. Поисковая система по праву различных стран - <http://www.loc.gov/law/guide/nations.html>

9. Путеводитель по правовым источникам в Интернете - www.ilrg.com

**ЛИСТ ОБНОВЛЕНИЯ КОМПЛЕКТА КОС ПО ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДИСЦИПЛИНЕ ОП.09.УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

В КОС внесены следующие изменения:

Учебный год	Внесены изменения	№ протокола ЦК	Подпись председателя ЦК
2014-15			

КОС рассмотрены на заседании ЦК психолого-педагогических дисциплин без изменений (новые)

Учебный год	№ протокола ЦК	Подпись председателя ЦК
2014-15	02.11.2014г.	

КОС рекомендованы научно-методическим советом АСК(ф)СахГУ для утверждения (переутверждения)

Учебный год	Утверждение (переутверждение)	№ протокола	Дата	Секретарь НМС
2014-15	Утверждение	№ 2	15.11.14г.	