

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Томский государственный университет

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ Г.В.Майер

«_____» _____ 2011 г.

Номер внутривузовской регистрации

Программа производственной практики

Направление подготовки

221400 Управление качеством

(указывается код и наименование направления подготовки)

Профиль подготовки - **Управление качеством в сфере быта и услуг**

(указывается наименование профиля подготовки)

Квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

(очная, очно-заочная и др.)

Томск 2011

1. Цели производственной практики

Целями производственной практики по направлению 221400 Управление качеством и профилю подготовки «Управление качеством в сфере быта и услуг» является комплексное освоение студентами всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы.

2. Задачи производственной практики

Задачами производственной практики по направлению 221400 Управление качеством и профилю подготовки «Управление качеством в сфере быта и услуг» являются:

приобретение компетенций по применению современных методов управления малыми коллективами, методов убеждения, мотивации и вовлечения персонала;

комплексное овладение методами практической деятельности менеджера по качеству, специалиста по качеству, аудитора и других должностных лиц;

освоение навыков квалифицированно выполнять работы по выявлению и снижению непроизводительных потерь и повышению качества продукции (услуг);

освоение навыков применять методы контроля, мониторинга и аудита системы менеджмента качества, а также вырабатывать корректирующие и предупреждающие действия.

Основными принципами проведения производственной практики студентов являются: интеграция теоретической и профессионально-практической, учебной и научно-исследовательской деятельностью студентов.

3. Место производственной практики в структуре ООП бакалавриата

Для прохождения практики необходимы знания, умения и навыки, полученные обучающимися при изучении дисциплин общенаучного и профессионального циклов. Практика проводится в соответствии с учебным планом, утвержденного руководителем вуза.

Практика представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Производственная практика базируется на освоении большей части теоретических учебных дисциплин базовых и вариативных частей циклов ООП (гуманитарного, социального и экономического, математического, естественнонаучного, профессионального), после прохождения учебной практики и НИР.

4. Формы проведения производственной практики: внутривузовская, лабораторная, заводская, менеджерская и др. Рекомендуемая форма проведения практики - выполнение сквозной профессиональной задачи с итоговым анализом приобретенных практических знаний по специальности.

5. Место и время проведения производственной практики

Практики могут проводиться в сторонних организациях или на кафедрах и в лабораториях вуза, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом 6 недель (июль-август). В организации и проведении практики участвуют: образовательные учреждения и организации, на базе которых проводятся практики. Образовательные учреждения: планируют в учебном плане практику с учетом договоров с организациями; заключают договоры на организацию и проведение практики; разрабатывают и согласовывают с организациями программу, содержание и планируемые результаты практики; осуществляют руководство практикой; контролируют реализацию программы и условия проведения практики организациями, в том числе требования охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами, в том числе отраслевыми; совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организуют процедуру оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики; разрабатывают формы отчетности и оценочный материал прохождения практики. Организации, участвующие в проведении практики: заключают договоры на организацию и проведение практики; согласовывают программу практики, планируемые результаты практики, задание на практику; предоставляют рабочие места практикантам, назначают руководителей практики от организации; участвуют в организации и оценке результатов освоения общих и профессиональных компетенций, полученных в период прохождения практики; участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных

студентами в период прохождения практики; обеспечивают безопасные условия прохождения практики студентами, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда; проводят инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда и техники безопасности в организации.

В период прохождения практики с момента зачисления студентов на них распространяются требования охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, а также трудовое законодательство, в том числе в части государственного социального страхования.

Места прохождения практик закрепляются ежегодными (или долгосрочными) договорами университета с предприятиями. Отдельные студенты могут направляться для прохождения практики на предприятия, от которых получены письма-подтверждения о предоставлении рабочих мест.

Местами производственной практики являются организации пищевой промышленности, сельского хозяйства, энергетики, транспорта, торговли, медицины, образования и другие организации различных организационно-правовых форм.

6 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики:

способностью к кооперации с коллегами, к работе в коллективе (ОК-3);

способностью применять основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-16);

способностью идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей (ПК-3);

способностью применять инструменты управления качеством (ПК-5).

7. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 6 зачетных единиц (216 часа).

Конкретное содержание практики, ее структура, время и место проведения определяется видом профессиональной деятельности, к которому преимущественно готовится студент.

Процесс прохождения практики состоит из нескольких этапов:

– подготовительный этап (инструктаж по технике безопасности, экскурсия по структурным подразделениям предприятия, составление плана работы);

– производственный (выполнение запланированной исследовательской и/или производственной работы);

– обработка полученных результатов;

– подготовка отчета по практике.

№ №	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля (подпись руководителя практики)
		трудоемкость (в часах)	дата начала выполнения работы	дата конца выполнения работы	название работы	
1	Инструктаж по технике безопасности					
2	Экскурсия по предприятию					
3	Производственный этап (выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала, наблюдения, измерения и					

	другие выполняемые обучающимся самостоятельно виды работ)					
4	Обработка и анализ полученной информации,					
5	Подготовка отчета по практике					

8. Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на производственной практике:

Информационные технологии (ИТ) - процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, накопления, обработки и передачи данных (первичной информации) для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления (информационного продукта). Этот процесс состоит из четко регламентированной последовательности выполнения операций, действий, этапов разной степени сложности над данными, хранящимися на компьютерах. Компонентами технологий для производства продуктов являются аппаратное (технические средства), программное (инструментальные средства), математическое и информационное обеспечение этого процесса.

Инновационные технологии — наборы методов и средств, поддерживающих этапы реализации нововведения. Различают виды инновационных технологий: внедрение; тренинг (подготовка кадров и инкубация малых предприятий); консалтинг; трансферт; инжиниринг.

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике по направлению 221400 Управление качеством и профилю подготовки «Управление качеством в сфере быта и услуг».

Студент за период прохождения производственной практики должен изучить следующие профессиональные задачи:

- 1) производственно-технологическая деятельность:
 - непрерывное исследование производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь;
 - выявление необходимых усовершенствований и разработка новых, более эффективных средств контроля качества;
 - технологические основы формирования качества и производительности труда;
 - метрологическое обеспечение проектирования, производства, эксплуатации технических изделий и систем;
 - разработка методов и средств повышения безопасности и экологичности технологических процессов;
 - организация работ по внедрению информационных технологий в управление качеством и защита информации;
 - участие в работах по сертификации систем управления качеством;
- 2) организационно-управленческая деятельность:
 - организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством;
 - содержание управленческого учета и практическое использование показателей переменных и постоянных затрат на обеспечение качества продукции;
 - управление материальными и информационными потоками при производстве продукции и оказании услуг в условиях всеобщего управления качеством;
 - проведение контроля и проведение испытаний в процессе производства;
 - проведение мероприятий по улучшению качества продукции и оказанию услуг;
- 3) проектно-конструкторская деятельность:
 - участие в разработке современных методов проектирования систем управления качеством, формирование целей проекта, критериев и показателей достижения целей, построения структуры их взаимосвязей, выявление приоритетов решения задач с учетом нравственных аспектов деятельности;
 - участие в проектировании и совершенствовании коммуникационных процессов и процедур признания заслуг качественно выполненной работы;

участие в проектировании процессов с целью разработки стратегии никогда не прекращающегося улучшения качества;
использование информационных технологий и систем автоматизированного проектирования в профессиональной сфере на основе системного подхода;
участие в проектировании моделей систем управления качеством с построением обобщенных вариантов решения проблемы и анализом этих вариантов, прогнозирование последствий каждого варианта, нахождение решения в условиях многокритериальности и неопределенности.

При обработке данных, полученных на практике необходимо использовать программные продукты по статистике, моделированию, бизнес-планированию. Результаты рекомендуется представить в виде графиков/диаграмм. Необходимо в отчете описать оргструктуру предприятия, провести анализ деятельности предприятия и его бизнес процессов.

10. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики)

По завершении практики студент составляет отчет, в котором должна быть отражена работа, выполненная студентами по заданию работников базы практики. Необходимо, чтобы отчет содержал анализ практики и выводы, сделанные студентом.

Итогом практики является собеседование или защита результатов практики, где оценивается качество ведения дневника и составленного отчета, уровень приобретенных практических умений и навыков. Практика завершается дифференцированным зачетом студенту освоенных профессиональных компетенций. Практика может завершиться конференцией.

Студенты, не прошедшие практику по уважительной причине, а также студенты, не выполнившие требований программы практики или получившие отрицательный отзыв, направляются учебным и заведениями на практику вторично, в свободное от учебных занятий время.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики по направлению 221400 Управление качеством и профилю подготовки «Управление качеством в сфере быта и услуг».

Методическое обеспечение производственной практики разрабатывает выпускающая кафедра в виде набора методических указаний, которые должны содержать указания по сбору и обработке данных для отчета. Руководство производственной практикой осуществляют преподаватели, научные сотрудники, инженеры и аспиранты Университета.

Список литературы

Основная литература

1. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы. Регламентация и управления" "Инфра-М", М.: 2006, 320с.
2. Мазур И. И., Шапиро В. Д. Управление качеством.– Москва: Высшая школа, 2010 г. (2007 г.)
3. Репин В.В. Бизнес-процессы компании. Определение. Анализ. Регламентация. РИА "Стандарты и качество", М.: 2007, 240с.
4. Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. РИА "Стандарты и качество", М.: 2006 г, 408с.
5. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации». – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2007 г.

Дополнительная литература

1. Horváth & Partners Внедрение сбалансированной системы показателей (3-е издание) Академия контроллинга, Альпина Бизнес Букс, М: 2008, 478 с.
2. Качалов В. А. ИСО 9001:2000. Практикум для аудиторов (второе издание). – М.: ИздАТ, 2006, 384 с.
3. МакНейл Р., Маркетинговые исследования в сфере B2B, "Баланс Бизнес Букс", М: 2007 г., 432 с.
4. Рейдер Р. Бенчмаркинг как инструмент определения стратегии и повышения прибыли, М: РИА "Стандарты и качество", 2006, 247с.

5. РиВелл Дж. Б. Главное о качестве. Справочник от А до Я/под редакцией В. Л. Шпера – М.: РИА «Стандарты и качество», 2006. – 232 с.

Стандарты и нормативные документы

1. ГОСТ Р 50779.11 – 2000 (ИСО 3534.2-93) Статистические методы. Статистическое управление качеством. М: ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2000, 35с.
2. ГОСТ Р 50779.42-99 (ИСО 8258-91) Статистические методы. Контрольные карты Шухарта.М: ГОССТАНДАРТ РОССИИ 1999, 45с.
3. ГОСТ Р 51814.3 – 2001 Методы статистического управления процессами. М: ГОССТАНДАРТ РОССИИ 2001г, 40с.
4. ГОСТ Р ИСО/МЭК 15504-1-2009 Информационные технологии. Оценка процессов.. М: Стандартинформ, 2010, 23с.
5. ИСО 9001-2008 (общее руководство, общие требования к системе менеджмента качества), 2008 г.
6. Статистическое управление процессами. СПС. Перевод с англ. – Н.Новгород: АО НИЦ КД, СМЦ “ПРИОРИТЕТ”, 2001, 181с.
7. Система менеджмента качества. Документированная процедура ДП СМК НУ ТГУ 05.10.06.2010 «Процесс подготовки, разработки, написания и оформления выпускных квалификационных работ (ВКР)». Томск: ТГУ, 2010, 54 с.

Периодическая литература (журналы)

1. Качество. Инновации. Образование.
2. Менеджмент качества
3. Секрет фирмы
4. Управление качеством

Программное обеспечение и интернет-ресурсы

1. <http://www.lib.tsu.ru/win/produkcija/metodichka/metodich.html>
2. <http://www.staratel.com/iso/Links/WorldLink.htm>
3. <http://quality.eup.ru/>
4. <http://www.quality-journal.ru>
5. <http://www.cfin.ru/management/iso9000/>
6. <http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml>
7. <http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section4.html>
8. http://window.edu.ru/window/library?p_rid=58848&p_rubr=2.2.75.13.7
9. http://www.ckp.ru/idea/idea_method.htm
10. <http://www.businessstudio.ru/procedures/models/>
11. <http://fresh.gui.ru/2009/08/14/visio-2010-ui/>.

12. Материально-техническое обеспечение производственной практики по направлению 221400 Управление качеством и профилю подготовки «Управление качеством в сфере быта и услуг»

Предприятие должно иметь соответствующее материально-техническое обеспечение для проведения учебной практики, например: лаборатории, специально оборудованные кабинеты, измерительные и вычислительные комплексы, бытовые помещения и т.д., соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению и профилю подготовки по направлению 221400 Управление качеством и профилю подготовки «Управление качеством в сфере быта и услуг».

Автор зав. каф. УК к. ф.-м.н. С.Б. Квеско
Рецензент _____

Программа одобрена на заседании кафедры управления качеством ФИТ ТГУ от _____ 2011 года, протокол № _____.