

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра машиностроения и транспорта

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

_____ Е.И.Луковникова

« _____ » декабря 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Б1.В.ДВ.04.01

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ

Автомобили и автомобильное хозяйство (прикладной бакалавриат)

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ	4
3.1 Распределение объема дисциплины по формам обучения.....	4
3.2 Распределение объема дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости	4
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4.1 Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий	5
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам	6
4.3 Лабораторные работы.....	7
4.4 Семинары	7
4.5. Контрольные мероприятия: курсовой проект (курсовая работа), контрольная работа, РГР, реферат.....	7
5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	8
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	9
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО – ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
9.1. Методические указания для обучающихся по работе на семинарах.....	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	15
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	15
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	16
Приложение 2. Аннотация рабочей программы дисциплины	20
Приложение 3. Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе	21

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Вид деятельности выпускника

Дисциплина охватывает круг вопросов, относящихся к производственно-технологическому виду профессиональной деятельности выпускника в соответствии с компетенциями и видами деятельности, указанными в учебном плане.

Цель дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование представлений о системном управлении качеством продукции и услуг при эксплуатации автомобильного транспорта и организации автосервиса.

Задачи дисциплины

- организация и эффективное осуществление контроля качества запасных частей, комплектующих изделий и материалов, производственного контроля технологических процессов, качества продукции и услуг;
- организация и осуществление технического контроля при эксплуатации транспорта и транспортного оборудования;
- участие в составе коллектива исполнителей в оценке производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества продукции и услуг;
- участие в составе коллектива исполнителей в осуществлении технического контроля и управлении качеством изделий, продукции и услуг;
- организация в составе коллектива исполнителей экспертиз и аудита при проведении сертификации производимых деталей, узлов, агрегатов и систем для транспорта и транспортного оборудования, услуг и работ по техническому обслуживанию и ремонту транспорта и транспортного оборудования.

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-11	способность выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю	знать: - основы организации производства, труда и управления производством; уметь: -производить технический контроль и анализировать метрологическое обеспечение; владеть: - навыками работы в области производственной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Основы управления качеством» относится к элективной части.

Дисциплина «Основы управления качеством» базируется на знаниях, полученных при изучении учебных дисциплин: «Техническая эксплуатация автомобилей»

Основываясь на изучении перечисленных дисциплин, дисциплина «Основы управления качеством» представляет основу для преддипломной практики и подготовки к государственной итоговой аттестации.

Такое системное междисциплинарное изучение направлено на достижение требуемого ФГОС уровня подготовки по квалификации бакалавр.

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Распределение объема дисциплины по формам обучения

Форма обучения	Курс	Семестр	Трудоемкость дисциплины в часах						Курсовая работа (проект), контрольная работа, реферат, РГР	Вид промежуточной аттестации
			Всего часов	Аудиторных часов	Лекции	Лабораторные работы	Семинары	Самостоятельная работа		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Очная	4	8	72	36	12	-	24	36	-	Зачет
Заочная	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Заочная (ускоренное обучение)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Очно-заочная	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3.2. Распределение объема дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости

Вид учебных занятий	Трудоемкость (час.)	в т.ч. в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)	Распределение по семестрам, час
			8
1	2	3	4
I. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	36	8	36
Лекции (Лк)	12	8	12
Семинары (С)	24	-	24
II. Самостоятельная работа обучающихся (СР)	36	-	36
Подготовка к семинарам	20	-	20
Подготовка к зачету	16	-	16
III. Промежуточная аттестация зачет	+	-	+
Общая трудоемкость дисциплины час.	72	-	72
зач. ед.	2	-	2

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий для очной формы обучения:

№ раздела и темы	Наименование раздела и тема дисциплины	Трудоемкость, (час.)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость; (час.)		
			лекции	семинары	самостоятельная работа обучающихся
1	2	3	4	5	6
1.	Введение. Качество и управление качеством. Контроль качества.	9	3	-	6
1.1.	Введение	3	1	-	2
1.2.	Развитие теории всеобщего управления качеством.	3	1	-	2
1.3.	Основы всеобщего (комплексного) управления качеством TQM.	3	1	-	2
2.	Статистический анализ фактов в управлении качеством.	15	2	5	8
2.1.	Статистический анализ фактов в управлении качеством.	7,5	1	2,5	4
2.2.	Основные методы обработки данных.	7,5	1	2,5	4
3.	Процесс управления и развертывания функций качества. Документация и процедуры создания системы менеджмента качества продукции и услуг.	14	3	5	6
3.1.	Управление функциями качества.	5	1	2	2
3.2.	Развертывание функций качества.	4,5	1	1,5	2
3.3.	Сертификация систем менеджмента качества на соответствие ИСО серии 9000.	4,5	1	1,5	2
4.	Международные стандарты на организацию и функционирование систем менеджмента качества продукции и услуг.	15	2	5	8
4.1.	Международные стандарты по организации систем менеджмента качества.	7,5	1	2,5	4
4.2.	Требования к документации.	7,5	1	2,5	4
5.	Законодательство в области качества.	19	2	9	8
5.1.	Гражданский кодекс РФ.	10	1	5	4
5.2.	Закон о защите прав потребителя.	9	1	4	4
ИТОГО		72	12	24	36

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам

<i>№ раздела и темы</i>	<i>Наименование раздела и темы дисциплины</i>	<i>Содержание лекционных занятий</i>	<i>Вид занятия в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)</i>
1	2	3	4
1.	Введение. Качество и управление качеством. Контроль качества.		
1.1.	Введение	Введение. Качество и управление качеством (история развития, роль человеческого фактора). Качество как удовлетворенность потребителя.	<i>Лекция-дискуссия (1 час)</i>
1.2.	Развитие теории всеобщего управления качеством.	Развитие теории всеобщего управления качеством. Человеческий фактор в решении проблем качества.	<i>Лекция-дискуссия (1 час)</i>
1.3.	Основы всеобщего (комплексного) управления качеством TQM.	Основы всеобщего (комплексного) управления качеством TQM. Процесс как основной элемент в управлении качеством. Непрерывное улучшение. Вовлеченность в работу всего персонала. Процесс принятия решений.	<i>- Лекция-дискуссия (1 час)</i>
2.	Статистический анализ фактов в управлении качеством.		-
1.5.	Статистический анализ фактов в управлении качеством.	Статистический анализ фактов в управлении качеством. Общие сведения.	<i>Деловая игра (1 час)</i>
1.6.	Основные методы обработки данных.	Основные методы обработки данных. Контрольный листок. Диаграммы, гистограммы и контрольные карты.	<i>Деловая игра (1 час)</i>
3.	Процесс управления и развертывания функций качества. Документация и процедуры создания системы менеджмента качества продукции и услуг.		
3.1.	Управление функциями качества.	Управление функциями качества. Инструменты управления.	<i>Лекция-презентация (1 час)</i>
3.2.	Развертывание функций качества.	Развертывание функций качества. Рабочие документы.	<i>Лекция-презентация (1 час)</i>
3.3.	Сертификация систем менеджмента качества на соответствие ИСО серии 9000.	Сертификация систем менеджмента качества на соответствие ИСО серии 9000. Проверка систем менеджмента качества. Премии в области качества.	<i>Лекция-презентация (1 час)</i>
4.	Международные стандарты на организацию и функционирование систем менеджмента качества продукции и услуг.		-
4.1.	Международные стандарты по организации систем менеджмента качества.	Международные стандарты по организации систем менеджмента качества. Состав и структура стандартов ИСО серии 9000.	-

1	2	3	4
4.2.	Требования к документации.	Требования к документации. Принципы. менеджмента качества. Документированные процедуры	-
5.	Законодательство в области качества		-
5.1.	Гражданский кодекс РФ.	Гражданский кодекс РФ.	-
5.2.	Закон о защите прав потребителя.	Закон о защите прав потребителя.	

4.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

4.4. Семинары

<i>№ п/п</i>	<i>Номер раздела дисциплины</i>	<i>Наименование тем семинаров</i>	<i>Объем (час.)</i>	<i>Вид занятия в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)</i>
1	2	3	4	5
1	2.	Статистические методы управления качеством. Использование карт средних значений.	5	-
2	3.	Создание системы управления качеством	5	-
3	4.	Международные организации по стандартизации и качеству продукции.	2,5	-
4	4.	Международные стандарты ИСО серии 9000.	2,5	-
5	5.	Ознакомление с законом по защите прав потребителей. Оформление претензий.	9	-
ИТОГО			24	-

4.5. Контрольные мероприятия: курсовой проект (курсовая работа), контрольная работа, РГР, реферат

Учебным планом не предусмотрены.

5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>№, наименование разделов дисциплины</i>	<i>Кол-во часов</i>	<i>Компетенции</i>	<i>Σ комп.</i>	<i>t_{ср}, час</i>	<i>Вид учебных занятий</i>	<i>Оценка результатов</i>
		<i>ПК</i>				
		11				
1	2	3	4	5	6	7
1. Введение. Качество и управление качеством. Контроль качества.	9	+	1	13	Лк, СР	Зачет
2. Статистический анализ фактов в управлении качеством.	15	+	1	15	Лк, семинар, СР	Зачет
3. Процесс управления и развертывания функций качества. Документация и процедуры создания системы менеджмента качества продукции и услуг.	14	+	1	14	Лк, семинар, СР	Зачет
4. Международные стандарты на организацию и функционирование систем менеджмента качества продукции и услуг.	15	+	1	15	Лк, семинар, СР	Зачет
5. Законодательство в области качества.	19	+	1	15	Лк, семинар, СР	Зачет
<i>всего часов</i>	72	72	1	72		

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Капулин, Д.В. Информационная структура предприятия: учебное пособие / Д.В. Капулин, А.С. Кузнецов, Е.Е. Носкова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2014. - 186 с.: схем., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7638-3128-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435685>

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№	<i>Наименование издания</i>	<i>Вид занятия</i>	<i>Количество экземпляров в библиотеке, шт.</i>	<i>Обеспеченность, (экз./чел.)</i>
1	2	3	4	5
Основная литература				
1.	Агарков А.П. Управление качеством: учебник для бакалавров / А.П. Агарков. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и ко», 2017. – 208 с. – ISBN: 978-5-394-02226-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=454026	С, СР	ЭР	1
2.	Ржевская С.В. Управление качеством: практикум: учебное пособие / С.В. Ржевская. – М.: Университетская книга; Логос, 2009. – 288 с. – (Новая университетская библиотека). - ISBN: 978-5-98704-333-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=84882	С, СР	ЭР	1
Дополнительная литература				
3.	Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие / В.А. Салихов – 2-е изд. стер. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 195 с. ISBN: 978-5-4475-8787-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=455512	С, СР	ЭР	1
4	Шалдыкин В.П. Основы управления качеством: учебное пособие / В. П. Шалдыкин, А. А. Енаев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Братск : БрГТУ, 2004. - 150 с.	С, СР	57	1
5	Енаев, А. А. Основы управления качеством на автомобильном транспорте : метод. указания по выполнению практических занятий / А. А. Енаев, А. В. Желтышев. - Братск : БрГУ, 2007. - 60 с.	С, СР	26	1

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Электронный каталог библиотеки БрГУ
http://irbis.brstu.ru/CGI/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOK&P21DBN=BOOK&S21CNR=&Z21ID=.
2. Электронная библиотека БрГУ
<http://ecat.brstu.ru/catalog>.
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»
<http://biblioclub.ru>.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»
<http://e.lanbook.com>.
5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"
<http://window.edu.ru>.
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>.
7. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)
<https://uisrussia.msu.ru/>.
8. Национальная электронная библиотека НЭБ
<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/how-to-search/>.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на выполнение самостоятельной работы. В ходе лекций обучающимся рекомендуется:

- вести конспектирование учебного материала;
- обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

В рабочих конспектах желательно оставлять поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, дополняющего материал прослушанной лекции, а также пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Для успешного овладения курсом необходимо посещать все лекции, так как тематически отдельные разделы курса взаимосвязаны между собой. В случаях пропуска занятия студенту необходимо самостоятельно изучить материал и ответить на контрольные вопросы по пропущенной теме во время индивидуальных консультаций.

При подготовке к практическим занятиям студент самостоятельно изучает нормативную документацию, необходимую для выполнения работы. Для помощи студенту в освоении теоретического материала (лекционных занятий) предусмотрены регулярные консультации ведущего преподавателя

Изучение теоретического материала дисциплины на лекционных занятиях происходит с использованием медиа-оборудования.

При проведении практических занятий применяются интерактивные формы.

Метод анализа конкретных ситуаций: при изучении дисциплины наибольшую трудность у обучаемых вызывает развитие навыков принятия решения и анализа ситуации.

В процессе работы над ситуациями у обучающихся формируется конкурентоспособность, развивается персональная и коллективная ответственность, шлифуются личностные ценности и установки.

9.1. Методические указания для обучающихся по проведению семинаров.

Семинар №1

Статистические методы управления качеством. Использование карт средних значений.

Цель работы:

Закрепление и углубление знаний в области статистических методов управления качеством; ознакомление с методами заполнения и использования карт средних значений.

Задание:

Анализ полученной карты средних значений и рекомендации по повышению качества выпуска исследуемой продукции

Порядок выполнения:

1. Получить задание;
2. Консультация по выполнению работы;
3. Выполнить и оформить отчет в рукописной или печатной форме;
4. Защита отчета по работе.

Форма отчетности:

Отчет по работе на семинаре на листах А4 в рукописной или печатной форме.

Задания для самостоятельной работы:

Расчет и график контрольной карты средних значений. Вывод по полученным результатам.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к семинару.

1. Ознакомиться с заданием;
2. Ознакомиться со специальной и учебной литературой;
3. Оформить отчет.

Основная литература

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник для бакалавров / А.П. Агарков. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и ко», 2017. – 208 с. – ISBN: 978-5-394-02226-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=454026

Дополнительная литература

2. Енаев, А. А. Основы управления качеством на автомобильном транспорте : метод. указания по выполнению практических занятий / А. А. Енаев, А. В. Желтышев. - Братск : БрГУ, 2007. - 60 с.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Пояснить назначение и цель статистических методов управления качеством.
2. Пояснить принципы построения контрольных карт средних значений.
3. Каким образом определяются границы критической и предельной областей карты средних значений.
4. Перечислить мероприятия, выполняемые при нарушении критической области карты средних значений.
5. Перечислить мероприятия, выполняемые при нарушении предельной области карты средних значений.

Семинар №2

Создание системы управления качеством

Цель работы:

Изучение основных этапов создания системы управления качеством; ознакомление с основными документами создания системы управления качеством; приобретение навыков создания системы управления качеством.

Задание:

Изучить содержание основных этапов создания системы управления качеством на предприятии автомобильного транспорта; выбрать тип, вид деятельности, форму собственности предприятия, для которого создается система качества; описать мероприятия по созданию системы управления качеством на выбранном предприятии.

Порядок выполнения:

1. Получить задание;
2. Консультация по выполнению работы;
3. Выполнить и оформить отчет в рукописной или печатной форме;
4. Защита отчета по работе.

Форма отчетности:

Отчет по работе на семинаре на листах А4 в рукописной или печатной форме.

Задания для самостоятельной работы:

Разработать документацию по созданию системы управления качеством на выбранном предприятии.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к семинару.

1. Ознакомиться с заданием;
2. Ознакомиться со специальной и учебной литературой;
3. Оформить отчет.

Основная литература

1. Агарков А.П. Управление качеством: учебник для бакалавров / А.П. Агарков. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и ко», 2017. – 208 с. – ISBN: 978-5-394-02226-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=454026

Дополнительная литература

2. Енаев, А. А. Основы управления качеством на автомобильном транспорте : метод. указания по выполнению практических занятий / А. А. Енаев, А. В. Желтышев. - Братск : БрГУ, 2007. - 60 с.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Дать определения понятиям «качество» и «система качества».
2. Перечислить основные этапы создания системы управления качеством на предприятии автомобильного транспорта.
3. Пояснить назначение и цель политики предприятия в области качества.
4. Перечислить цели и состав руководства по качеству на АТП.
5. Доказать необходимость применения последовательных и взаимосвязанных методов мотивации качественного труда на предприятии.
6. Сформулировать принципы обучения качеству.
7. Перечислить основные подсистемы обеспечения качества труда и их назначение.
8. Пояснить необходимость и порядок сертификации созданной системы качества.

Семинар №3

Международные организации по стандартизации и качеству продукции.

Цель работы:

Закрепление и углубление знаний в области управления качеством продукции или услуг; отразить цели и задачи международных организаций; отразить краткую историческую справку; отразить организационную структуру; отразить основополагающие документы, подготовленные организацией.

Задание:

Описание структуры Международной организации по стандартизации (ИСО); описание

структуры Европейской организации по качеству (ЕОК).

Порядок выполнения:

1. Получить задание;
2. Консультация по выполнению работы;
3. Выполнить и оформить отчет в рукописной или печатной форме;
4. Защита отчета по работе.

Форма отчетности:

Отчет по работе на семинаре на листах А4 в рукописной или печатной форме.

Задания для самостоятельной работы:

Описание структуры Международной конференции по аккредитации испытательных лабораторий (ИЛАК).

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к семинару.

1. Ознакомиться с заданием;
2. Ознакомиться со специальной и учебной литературой;
3. Оформить отчет.

Основная литература

1. Ржевская С.В. Управление качеством: практикум: учебное пособие / С.В. Ржевская. – М.: Университетская книга; Логос, 2009. – 288 с. – (Новая университетская библиотека). - ISBN: 978-5-98704-333-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=84882

Дополнительная литература

2. Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие / В.А. Салихов – 2-е изд. стер. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 195 с. ISBN: 978-5-4475-8787-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=455512

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Какова цель создания международных организаций по стандартизации и качеству продукции.
2. Какова основная задача и сфера деятельности ИСО.
3. Назвать основные цели ЕОК.
4. Привести структурные составляющие ЕОК.
5. Какова цель и функции ИЛАК.

Семинар №4

Международные стандарты ИСО серии 9000.

Цель работы:

Ознакомиться с основными положениями стандартов ИСО серии 9000; закрепить и углубить знания в области управления качеством продукции.

Задание:

Изучить структуру международных стандартов ИСО серии 9000; изучить принципы менеджмента качества.

Порядок выполнения:

1. Получить задание;
2. Консультация по выполнению работы;
3. Выполнить и оформить отчет в рукописной или печатной форме;
4. Защита отчета по работе.

Форма отчетности:

Отчет по работе на семинаре на листах А4 в рукописной или печатной форме.

Задания для самостоятельной работы:

Изучить направления улучшения системы менеджмента качества.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к семинару.

1. Ознакомиться с заданием;
2. Ознакомиться со специальной и учебной литературой;
3. Оформить отчет.

Основная литература

1. Ржевская С.В. Управление качеством: практикум: учебное пособие / С.В. Ржевская. – М.: Университетская книга; Логос, 2009. – 288 с. – (Новая университетская библиотека). - ISBN: 978-5-98704-333-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=84882

Дополнительная литература

2. Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие / В.А. Салихов – 2-е изд. стер. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 195 с. ISBN: 978-5-4475-8787-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=455512

Контрольные вопросы для самопроверки

- 1.Обозначить область деятельности и сферу применения каждого стандарта ИСО серии 9000.
- 2.Назвать типы международных стандартов на системы качества.
- 3.Обозначить принципы применения международных стандартов на системы качества в контрастных ситуациях.
- 4.Как осуществить выбор модели для обеспечения качества.

Семинар №5

Ознакомление с законом по защите прав потребителей. Оформление претензий.

Цель работы:

Ознакомление с законом РФ о защите прав потребителя; получение навыков применения закона о защите прав потребителя; получение навыков составления претензий к продавцу товара несоответствующего качества.

Задание:

Изучить исходные данные конфликтной ситуации; претензию к продавцу по поводу рассматриваемой ситуации.

Порядок выполнения:

1. Получить задание;
2. Консультация по выполнению работы;
3. Выполнить и оформить отчет в рукописной или печатной форме;
4. Защита отчета по работе.

Форма отчетности:

Отчет по работе на семинаре на листах А4 в рукописной или печатной форме.

Задания для самостоятельной работы:

Варианты возможных действий продавца и ответа на них покупателя.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к семинару.

1. Ознакомиться с заданием;
2. Ознакомиться со специальной и учебной литературой;
3. Оформить отчет.

Основная литература

1. Ржевская С.В. Управление качеством: практикум: учебное пособие / С.В. Ржевская. – М.: Университетская книга; Логос, 2009. – 288 с. – (Новая университетская библиотека). -

Дополнительная литература

2. Шалдыкин В.П. Основы управления качеством: учебное пособие / В. П. Шалдыкин, А. А. Енаев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Братск : БрГТУ, 2004. - 150 с.

Контрольные вопросы для самопроверки

1.Перечислить органы исполнительной власти, осуществляющие надзор за соблюдением прав потребителей.

2.Перечислить документы, являющиеся доказательством существования договора купли-продажи.

3.Назвать срок, предоставляемый законом продавцу, на рассмотрение предъявленной покупателем претензии.

4.Назвать срок, предоставляемый законом покупателю, на обмен товара, не подошедшего по своим качествам.

5.Назвать размер компенсации, установленной законодательством, за просрочку выполнения услуги.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Microsoft Imagine Premium: Microsoft Windows Professional 7;
Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level;
Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Security;
Adobe Reader.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

<i>Вид занятия</i>	<i>Наименование аудитории</i>	<i>Перечень основного оборудования</i>	<i>№ ПЗ</i>
1	2	3	4
Лк	Лекционная / семинарская аудитория	Учебная мебель.	-
ПЗ	Лекционная / семинарская аудитория	Учебная мебель.	№1-5
СР	Читальный зал №1	Учебная мебель. 10-ПК i5-2500/Н67/4Gb (монитор TFT19 Samsung); принтер HP LaserJet P2055D	-

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Описание фонда оценочных средств (паспорт)

№ компетенции	Элемент компетенции	Раздел	Тема	ФОС
1	2	3	4	5
ПК-11	способность выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю	1. Введение. Качество и управление качеством. Контроль качества.	1.1. Введение 1.2. Развитие теории всеобщего управления качеством. 1.3. Основы всеобщего (комплексного) управления качеством TQM.	Вопросы к зачету № 1-9
		2. Статистический анализ фактов в управлении качеством.	2.1. Статистический анализ фактов в управлении качеством. 2.2. Основные методы обработки данных.	Вопросы к зачету № 10-12
		3. Процесс управления и развертывания функций качества. Документация и процедуры создания системы менеджмента качества продукции и услуг.	3.1. Управление функциями качества. 3.2. Развертывание функций качества. 3.3. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие ИСО серии 9000.	Вопросы к зачету № 13-17
		4. Международные стандарты на организацию и функционирование систем менеджмента качества продукции и услуг.	4.1. Международные стандарты по организации систем менеджмента качества. 4.2. Требования к документации.	Вопросы к зачету № 18-21
		5. Законодательство в области качества.	5.1. Гражданский кодекс РФ. 5.2. Закон о защите прав потребителя.	Вопросы к зачету № 22-23

2. Вопросы к зачету

№ п/п	Компетенции		ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ	№ и наименование раздела
	Код	Определение		
1	2	3	4	5
1.	ПК-11	способность выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю	<p>1. Качество и управление качеством (история развития, роль человеческого фактора).</p> <p>2. Качество как удовлетворенность потребителя.</p> <p>3. Развитие теории всеобщего управления качеством.</p> <p>4. Человеческий фактор в решении проблем качества.</p> <p>5. Основы всеобщего (комплексного) управления качеством TQM.</p> <p>6. Процесс как основной элемент в управлении качеством.</p> <p>7. Непрерывное улучшение.</p> <p>8. Вовлеченность в работу всего персонала.</p> <p>9. Процесс принятия решений.</p> <p>10. Статистический анализ фактов в управлении качеством.</p> <p>11. Общие сведения.</p> <p>12. Основные методы обработки данных.</p> <p>13. Управление функциями качества.</p> <p>14. Инструменты управления.</p> <p>15. Развертывание функций качества.</p> <p>16. Рабочие документы.</p> <p>17. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие ИСО серии 9000.</p> <p>18. Международные стандарты по организации систем менеджмента качества.</p> <p>19. Состав и структура стандартов ИСО серии 9000.</p> <p>20. Требования к документации.</p> <p>21. Принципы менеджмента качества.</p> <p>22. Гражданский кодекс РФ.</p> <p>23. Закон о защите прав потребителя.</p>	<p>1. Введение. Качество и управление качеством. Контроль качества.</p> <p>2. Статистический анализ фактов в управлении качеством.</p> <p>3. Процесс управления и развертывания функций качества. Документация и процедуры создания системы менеджмента качества продукции и услуг.</p> <p>4. Международные стандарты на организацию и функционирование систем менеджмента качества продукции и услуг.</p> <p>5. Законодательство в области качества.</p>

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Оценка	Критерии
<p>ПК-11: знать: - основы организации производства, труда и управления производством; уметь: -производить технический контроль и анализировать метрологическое обеспечение; владеть: - навыками работы в области производственной деятельности;</p>	<p>зачтено</p>	<p>Обучающиеся демонстрируют: знания признаков предпринимательской деятельности и принципов правового регулирования отношений, возникающих в связи с осуществлением предпринимательской деятельности;порядка создания, регистрации, реорганизации, ликвидации субъектов предпринимательской деятельности;основ правового положения субъектов предпринимательской деятельности. умение толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты в сфере предпринимательства;решать практические задачи, возникающие в области правового регулирования предпринимательской деятельности, в точном соответствии с законом. владение профессиональной терминологией и основными понятиями, используемыми в предпринимательском законодательстве; навыками применения правовых норм в предпринимательской сфере при осуществлении профессиональной юридической деятельности.</p>
	<p>Не зачтено</p>	<p>- допускает существенные ошибки и неточности при ответе на поставленные вопросы; - испытывает трудности в практическом применении полученных знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводы и обобщения; - не владеет системой основных понятий дисциплины.</p>

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Изучение дисциплины «Основы управления качеством» предусматривает:

- лекции;
- семинары;
- самостоятельную работу;
- зачет.

В ходе освоения раздела 1 «Введение. Качество и управление качеством. Контроль качества» студенты должны уяснить Качество как удовлетворенность потребителя. Человеческий фактор в решении проблем качества. Процесс принятия решений.

В ходе освоения раздела 2 «Статистический анализ фактов в управлении качеством» должны уяснить Статистический анализ фактов в управлении качеством. Общие сведения. Основные методы обработки данных.

В ходе освоения раздела 3 «Процесс управления и развертывания функций качества. Документация и процедуры создания системы менеджмента качества продукции и услуг» должны уяснить Инструменты управления. Развертывание функций качества. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие ИСО серии 9000.

В ходе освоения раздела 4 «Международные стандарты на организацию и функционирование систем менеджмента качества продукции и услуг» должны уяснить Международные стандарты по организации систем менеджмента качества. Состав и структура стандартов ИСО серии 9000. Принципы менеджмента качества.

В ходе освоения раздела 5 «Законодательство в области качества» должны уяснить Закон о защите прав потребителя. Гражданский кодекс РФ.

Овладение ключевыми понятиями такими, как качество и управление качеством, непрерывное улучшение.

При подготовке к зачету рекомендуется особое внимание уделить следующим вопросам: Процесс принятия решений. Статистический анализ фактов в управлении качеством. Инструменты управления. Требования к документации.

В процессе проведения семинаров происходит закрепление знаний, формирование умений и навыков реализации представления об автомобиле.

В процессе консультации с преподавателем необходимо уяснить сложные моменты дисциплины.

Работа с литературой является важнейшим элементом в получении знаний по дисциплине. Прежде всего, необходимо воспользоваться списком рекомендуемой по данной дисциплине литературой. Дополнительные сведения по изучаемым темам можно найти в периодической печати и Интернете.

Предусмотрено проведение аудиторных занятий (в виде семинаров) в сочетании с внеаудиторной работой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины

Основы управления качеством

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование представлений о системном управлении качеством продукции и услуг при эксплуатации автомобильного транспорта и организации автосервиса.

Задачей изучения дисциплины является: организация и эффективное осуществление контроля качества запасных частей, комплектующих изделий и материалов, производственного контроля технологических процессов, качества продукции и услуг; организация и осуществление технического контроля при эксплуатации транспорта и транспортного оборудования; участие в составе коллектива исполнителей в оценке производственных и непроизводственных затрат на обеспечение качества продукции и услуг; участие в составе коллектива исполнителей в осуществлении технического контроля и управлении качеством изделий, продукции и услуг; организация в составе коллектива исполнителей экспертиз и аудита при проведении сертификации производимых деталей, узлов, агрегатов и систем для транспорта и транспортного оборудования, услуг и работ по техническому обслуживанию и ремонту транспорта и транспортного оборудования.

2. Структура дисциплины

2.1 Распределение трудоемкости по отдельным видам учебных занятий, включая самостоятельную работу: ЛК - 12 час; С – 24 час; СР – 36 час.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 часов, 2 зачетных единицы.

2.2. Основные разделы дисциплины:

- 1 – Введение. Качество и управление качеством. Контроль качества.
- 2 – Статистический анализ фактов в управлении качеством.
- 3 - Процесс управления и развертывания функций качества. Документация и процедуры создания системы менеджмента качества продукции и услуг.
- 4 - Международные стандарты на организацию и функционирование систем менеджмента качества продукции и услуг.
- 5 - Законодательство в области качества.

3. Планируемые результаты обучения (перечень компетенций)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-11 - способность выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю.

4. Вид промежуточной аттестации: зачет.

*Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе
на 20__-20__ учебный год*

1. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие дополнения:

2. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие изменения:

Протокол заседания кафедры МиТ №__ от «__» _____ 20__ г.,

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки: 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» от «14» декабря 2015 года № 1470

для набора 2015 года: и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для очной формы обучения от «03» июля _____ 2018 г. № 413.

для набора 2016 года: и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для очной формы обучения от «03» июля _____ 2018 г. № 413.

для набора 2017 года: и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для очной формы обучения от «03» июля _____ 2018 г. № 413.

для набора 2018 года и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для очной формы обучения от «03» июля _____ 2018 г. № 413.

Программу составил (и):

Егоров В.А., ст. преподаватель кафедры МиТ

_____ (подпись)

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры МиТ

от «11» декабря _____ 2018 г., протокол № 6

И.о. заведующего кафедрой МиТ _____

Е.А. Слепенко

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего выпускающей кафедрой _____

Е.А. Слепенко

Директор библиотеки _____

Т.Ф. Сотник

Рабочая программа одобрена методической комиссией механического факультета

от « 14 » декабря _____ 2018 г., протокол № 4.

Председатель методической комиссии факультета _____

Г.Н. Плеханов

СОГЛАСОВАНО:

Начальник

учебно-методического управления _____

Г.П. Нежевец

Регистрационный № _____