

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Управление качеством услуг автомобильного сервиса»

Дисциплина «Управление качеством услуг автомобильного сервиса» является частью программы магистратуры «Управление производством автомобильного сервиса» по направлению «23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

#### **Цели и задачи дисциплины**

Формирование комплекса знаний, умений и навыков, связанных с разработкой, внедрением, сертификацией систем менеджмента качества для повышения технического уровня, качества и конкурентоспособности оказываемых услуг автотранспортных предприятиях и станциях технического обслуживания. Задачи: - изучение типов организационных структур; этапов жизненного цикла продукции; основное содержание стандартов ИСО серии 9000; требований к системам менеджмента качества стандарта ИСО 9001; методов и способов организации разработки систем менеджмента качества на предприятиях автомобильного транспорта; требований стандартов ИСО серии 9000:2000 по реализации принципов менеджмента качества; способы реализации принципов менеджмента качества в условиях конкретного предприятия; методов оценки соответствия деятельности организации модели превосходной деятельности; - формирование умений по составлению органиграмм предприятий по линейно-функциональному принципу; выполнению планирования организационных мероприятий по созданию и функционированию СМК; применять методы самооценки деятельности организаций; - формирование навыков владения терминологией в области качества; разработки документации по СМК; планирования действий по подготовке СМК к сертификации; методами всеобщего менеджмента качества..

#### **Изучаемые объекты дисциплины**

- основы качества; - содержание стандартов ИСО 9000; - требования к системам менеджмента качества стандарта ИСО 9001..

### Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		4	
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	33	33	
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)	9	9	
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	22	22	
- контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2	
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	111	111	
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет	9	9	
Зачет			
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	144	144	

### Краткое содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
4-й семестр				
Введение. Основные понятия в области обеспечения качества	2	0	4	25
Предмет и задачи дисциплины, её место в системе подготовки специалистов и в учебном процессе. Цели и задачи курса. Признак, параметр, качество продукции, качество услуги. Показатели качества, характеризующие свойства продукции и услуги. Потребность, как экономическая категория, виды потребителей. Потребитель - покупатель, пользователь. Определение качества и продукции, категории продукции по ИСО 9000. Качество и сорт				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Модели всеобщего управления качеством (TQM)	2	0	6	29
Использование самооценки для установления качества деятельности, измерения и определения тенденций улучшения; описание критериев улучшения и способы их использования. Самооценка по стандарту ИСО 9004. Модель Business Excellence для организации (предприятия); её использование в деятельности организации. Экспертные методы решения проблем качества. «Мозговой штурм». Метод Дельфи. Обработка результатов экспертизы. Анализ экспертных оценок. Коэффициент корреляции рангов и конкордации. Развитие и выбор СМК.				
Стандарты семейства ИСО 9000	3	0	6	30
Международная организация по стандартизации. Семейство стандартов ИСО 9000, история создания и развития, Их роль в обеспечении качества, тенденции совершенствования. Структура стандартов ИСО 9000 и краткая характеристика. Основные термины и определения. Основные стадии жизненного цикла изделий, их назначение, взаимосвязь и влияние на качество изделия. Управление документацией. Структура документации СМК. Ответственность высшего руководства. Политика и цели в области качества. Ответственность, полномочия и обмен информацией. Анализ СМК высшим руководством. Производство и предоставление услуг. Управление производством и предоставлением услуг. Валидация процессов производства и предоставления услуг. Идентификация и прослеживаемость. Собственность потребителя. Сохранение продукции. Мониторинг и измерение. Удовлетворённость потребителя. Внутренний аудит. Мониторинг и измерение процессов. Анализ данных. Улучшение. Постоянное улучшение. Корректирующие действия. Предупреждающие действия. Практическая реализация требований стандарта ИСО в АТП и СТОА. Оптимальный уровень качества услуги				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Организационные структуры предприятий и их роль в области обеспечения качества	2	0	6	27
Организационная структура предприятия. Основные отделы, службы и подразделения предприятия и их задачи. Принцип разделения ответственности как основной принцип современного менеджмента. Задачи менеджмента в области обеспечения качества. Линейная, линейно-функциональная, бригадная, дивизиональная, матричная структуры предприятий. Схема организации производства по методу «точно в срок» («Канбан»). Современные подходы к качеству (Западный (США и Европа) и Восточный подход (Япония)).				
ИТОГО по 4-му семестру	9	0	22	111
ИТОГО по дисциплине	9	0	22	111