

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования



**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе


_____ Н.В.Лобов

« 09 » декабря 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: Управление качеством услуг автомобильного сервиса
(наименование)

Форма обучения: очная
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: магистратура
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: 144 (4)
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
(код и наименование направления)

Направленность: Управление производством автомобильного сервиса
(наименование образовательной программы)

1. Общие положения

1.1. 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.

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

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

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-2.4	ИД-1ПК-2.4	Знает методы принятия управленческих решений, управления персоналом автотранспортного предприятия, сервисного центра	Знает методы принятия управленческих решений; методы управления персоналом;	Зачет

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-2.4	ИД-2ПК-2.4	Умеет составлять организграммы предприятий по линейно-функциональному принципу, выполнять планирование организационных мероприятий по созданию и функционированию СМК, определять подходы к управлению коллективом и мобилизации его для решения задач управления качеством.	Умеет управлять коллективом; контролировать работу производственного персонала;	Индивидуальное задание
ПК-2.4	ИД-3ПК-2.4	Знает требования стандартов ИСО серии 9000 по реализации принципов менеджмента качества, способы реализации персоналом принципов менеджмента качества в условиях предприятия, методологию оценки соответствия действий персонала показателям качества для АТП и СТОА на основе стандартов ИСО 9000.	Владеет навыками организации работы производственного персонала;	Контрольная работа

3. 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	

4. 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
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)).				
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				
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				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
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.				
ИТОГО по 4-му семестру	9	0	22	111
ИТОГО по дисциплине	9	0	22	111

Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Разработка показателей качества для АТП и СТОА на основе стандартов ИСО 9000
2	Разработка подходов к качеству (Западный (США и Европа) и Восточный подход (Япония)) на примере СТОА
3	Расчет оптимального уровня качества услуг в АТП и СТОА
4	Разработка методики для определения степени удовлетворённости услугами предприятия
5	Расчет коэффициентов корреляции рангов и конкордации при анализе экспертных оценок

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой учащиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала, а также на развитие логического мышления. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, лабораторным работам и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1. Основная литература		
1	Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для академического бакалавриата / С. Г. Васин. - Москва: Юрайт, 2014.	10
2	Герасимов Б. Н. Управление качеством : учебное пособие / Б. Н. Герасимов, Ю. В. Чуриков. - Москва: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2015.	5
3	Тебекин А. В. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. В. Тебекин. - Москва: Юрайт, 2013.	5
2. Дополнительная литература		
2.1. Учебные и научные издания		
1	Имаи М. Кайдзен: ключ к успеху японских компаний : пер. с англ. / М. Имаи. - Москва: Альпина Бизнес Букс, Приоритет, 2004.	5
2	Рогожин С.В. Теория организации : учебник / С.В. Рогожин, Т.В. Рогожина. - М.: Экзамен, 2006.	11
3	Сергеев А. Г. Метрология, стандартизация и сертификация : учебник для вузов / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. - Москва: Юрайт, 2011.	25
2.2. Периодические издания		
1	Методы менеджмента качества : научно-технический журнал / Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации и метрологии; Всероссийская организация качества; Стандарты и качество. - Москва: Стандарты и качество, 1969 - .	
2.3. Нормативно-технические издания		
1	Пономарев С. В. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества : учебное пособие для вузов / С. В. Пономарев, С. В. Мищенко, В. Я. Белобрагин. - Москва: Стандарты и качество, 2004.	6
2	Управление качеством продукции : сборник национальные стандарты. - Москва: Изд-во стандартов, 2004.	2
3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины		

	Не используется	
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента		
	Не используется	

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Чернышёва Е.В. Средства и методы управления качеством	http://elib.pstu.ru/vufind/Record/iprbooks84118	локальная сеть; свободный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
	Не требуется

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	http://lib.pstu.ru/
Электронно-библиотечная система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	http://www.consultant.ru/
Информационно-справочная система нормативно-технической документации "Техэксперт: нормы, правила, стандарты и законодательства России"	https://техэксперт.сайт/

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Лекция	Маркерная доска	1
Практическое занятие	Маркерная доска	1

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе
