

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Самарский государственный аграрный университет»

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор по учебной работе

Доцент И.Н. Гужин

(уч. звание И.О. Фамилия)



" 22 "

мая

2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки: 23.03.01 Технология транспортных процессов

Профиль: Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте

Название кафедры: Государственное и муниципальное управление

Квалификация: бакалавр

Формы обучения: заочная

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование у обучающихся целостного системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных предприятий и организаций.

Задачи:

- ознакомление с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества;
- усвоения теоретических основ в области обеспечения и управления качеством продукции;
- умение организовать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО 9000;
- изучение практических рекомендаций по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.10.02 «Управление качеством» относится к вариативной части дисциплин по выбору Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина изучается в 5 и в 6 семестрах на 3 курсе в заочной форме обучения.

## 3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП):

Карта формирования компетенций по дисциплине

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-29	способностью к работе в составе коллектива исполнителей по реализации	Знать: теоретические подходы реализации управленческих решений в области организации производства и труда

	управленческих решений в области организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников	Уметь: организовывать работу на предприятии по организации труда, повышению квалификации работников Владеть: навыками планирования и работы по повышению квалификации работников
ПК-30	способностью использовать приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала	Знать: формы, приемы и методы работы с персоналом
		Уметь: вести работу с персоналом
		Владеть: навыком работы с документами кадровой службы автотранспортного предприятия
ПК-31	способностью к кооперации с коллегами по работе в коллективе, к совершенствованию документооборота в сфере планирования и управления оперативной деятельностью транспортной организации	Знать: структуру документооборота в автотранспортном комплексе
		Уметь: вести работу по оперативному управлению перевозочным процессом
		Владеть: навыками работы с транспортно-сопроводительными документами

#### 4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

##### 4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 часов.

#### Обучение по очной форме не предусмотрено

##### для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)	
		Всего часов	Объем контактной работы	5 (20)	6 (29)
<b>Аудиторная контактная работа (всего)</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
в том числе:	Лекции	6	6	2	4
	Практические занятия	6	6	2	4
<b>Самостоятельная работа студента (всего), в том числе:</b>		<b>96</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>64</b>
СРС в семестре:	- самостоятельное изучение разделов,	42	-	16	26
	- проработка и повторение лекционного материала, чтение учебников, дополнительной литературы, работа со справочниками, ознакомление с нормативными и методическими документами),	30	-	12	18
	- подготовка к практическим занятиям;	10	-	4	4
	- подготовка к докладу,	10	-	-	8
	- подготовка к зачету	4	-	-	4
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>		<b>зачет</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>зачет</b>
<b>Общая трудоемкость, час.</b>		<b>108</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>72</b>
<b>Общая трудоемкость, зачетные единицы</b>		<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

#### 4.2 Тематический план лекционных занятий

**Обучение по очной форме не предусмотрено**

**для заочной формы обучения**

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудо-емкость, ч
1.	Категории значение качества	1
2.	Концепция управления качеством	1
3.	Нормативно-правовая база обеспечения качества	2
4.	Системы менеджмента качества	1
5.	Экономика управления качеством	1
<b>Всего:</b>		<b>6</b>

#### 4.3 Тематический план практических занятий

**Обучение по очной форме не предусмотрено**

**для заочной формы обучения**

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудо-емкость, ч
1	Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством	2
2	Организация работ по стандартизации в рамках Европейского союза	2
3	Организация проектирования системы менеджмента качества	2
<b>Всего</b>		<b>6</b>

#### 4.4 Тематический план лабораторных работ

**Обучение по очной форме не предусмотрено**

**для заочной формы обучения**

*Данный вид работы не предусмотрен учебным планом*

#### 4.5 Самостоятельная работа

**Обучение по очной форме не предусмотрено**

**для заочной формы обучения**

Номер раздела (темы)	Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем, акад. часы
1-5	Подготовка к лекциям	Осмысление и закрепление теоретического материала в соответствии с содержанием лекционных занятий	30

1-5	Самостоятельное изучение теоретического материала	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях, на официальных сайтах;	42
1-3	Подготовка к практическим занятиям (семинарского типа)	изучение лекционного материала, выполнение домашнего задания	8
1-5	Самостоятельная работа	Подготовка к докладу	8
1-5	Подготовка к сдаче зачета	Повторение и закрепление изученного материала	4
	<b>ИТОГО</b>		<b>92</b>

## **5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1 Рекомендации по использованию материалов рабочей программы**

Работу с настоящей рабочей программой следует начать с ознакомления, где особое внимание следует обратить на вопросы, вынесенные для самостоятельного изучения.

Специфика изучения дисциплины заключается в том, что при изучении раздела «Категория значение качества» обучающемуся необходимо приобрести практические навыки, связанные с применением показателей качества выпускаемой продукции (предоставления услуг).

### **5.2 Пожелания к изучению отдельных тем курса**

При изучении раздела «Нормативно-правовая база обеспечения качества» особое внимание необходимо уделить Федеральному закону от 27.12.2002 № 184 «О техническом регулировании», а также нормативных правовых актов в области сертификации продукции (услуг).

### **5.3 Рекомендации по работе с литературой**

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Обучающийся должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты.

### **5.4 Советы по подготовке к зачету**

При подготовке к зачету, рекомендуется заблаговременно изучить и законспектировать вопросы, вынесенные на самостоятельную подготовку.

Для того чтобы избежать трудностей при ответах на вопросы рекомендуется при подготовке к зачету более внимательно изучить разделы с



использованием основной и дополнительной литературы, конспектов лекций, конспектов практических работ, ресурсов Интернет.

## **6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:**

### **6.1. Основная литература:**

6.1.1. Агарков, А.П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / А.П. Агарков .— М. : ИТК "Дашков и К", 2014 .— 204 с. — (Учебные издания для бакалавров) .— ISBN 978-5-394-02226-5 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/287110>

### **6.2. Дополнительная литература:**

6.2.1. Кордонская, И.Б. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Поволж. гос. ун-т телекоммуникаций и информатики, И.Б. Кордонская .— Самара : Изд-во ПГУТИ, 2017 .— 99 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/641673>

6.2.2 Карпова, Т. Ю. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Т. Ю. Карпова, В. А. Плачкова, Челяб. гос. акад. культуры и искусств, Т. Ю. Карпова .— : Челябинск, 2012 .— 224 с. — ISBN 978-5-94839-327-8 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/199900>

6.2.3 Овсянко, Д. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Высшая школа менеджмента СПбГУ, Д. В. Овсянко .— СПб. : Высшая школа менеджмента, 2011 .— 204 с. : ил. — ISBN 978-5-9924-0061-8 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/207759>

6.2.4 Управление качеством на автомобильном транспорте [Электронный ресурс] : учеб. пособие (практикум) / В.С. Мякишев, А.И. Шаталов .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2018 .— 115 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/688068>

### **6.3 Программное обеспечение:**

6.3.1 Пакет офисных программ Microsoft Office [Электронный ресурс]. Системные требования: Microsoft Office предназначен для компьютеров типа IBM PC, работающих под управлением операционных систем MS Windows XP/Vista/7 32x или 64x разрядных версии. Минимальные системные требования соответствуют требованиям вышеперечисленных операционных систем. Необходимый объем свободного пространства на жестком диске: - для установки Базового пакета — 3,5 ГБ. - Загл. с экрана. - Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

6.3.2 *Использование специального программного обеспечения не предусмотрено*

### **6.4. Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:**

1. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»;
2. <http://www.garant.ru> - Справочно-правовая система «Гарант».

№ п./п.	Вид учебной работы	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Лекции	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа Аудитория №201	Специализированная учебная мебель, технические средства обучения: мультимедийный проектор, ПК, экран
2	Практические занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Аудитория №103	Специализированная учебная мебель, технические средства обучения: мультимедийный проектор, ПК, экран, лицензионное программное обеспечение
3	Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы обучающихся (компьютерный класс 104)	Специализированная учебная мебель, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

## 8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, выполнении индивидуального задания. Текущему контролю подлежат посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения дисциплинарных компетенций (результатов обучения по дисциплине), является промежуточная аттестация в форме зачета, проводимого с учетом результатов текущего контроля.

**8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины**



## ***Оценочные средства для проведения текущей аттестации***

### Доклад

#### Тематика докладов по дисциплине

- 1 Формирование научных основ управления качеством
- 2 Сущность этапов эволюционного развития научных подходов к управлению качеством
- 3 Современные тенденции в области управления качеством
- 4 Политика предприятия в области качества. Планирование качества
- 5 Организация работ по качеству
- 6 Контроль качества произведенной продукции
- 7 Международные организации по стандартизации
- 8 Организация работ по стандартизации в рамках Европейского союза
- 9 Задачи международного сотрудничества в области стандартизации
- 10 Законодательные основы сертификации промышленно развитых стран
- 11 Законодательные основы сертификации России
- 12 Деятельность ISO в области сертификации
- 13 Сертификация на региональном уровне
- 14 Становление и развитие американской школы управления качеством
- 15 Основные положения японской школы управления качеством
- 16 Особенности управления качеством в странах Европы
- 17 Особенности управления качеством в США
- 18 Особенности управления качеством в Японии
- 19 Особенности управления качеством в России
- 20 Правовое регулирование отношений в области государственной защиты прав потребителей

#### Критерии и шкала оценивания докладов

**оценка «зачтено»** выставляется, если обучающийся: - подготовил по теме краткий конспект по заданной теме, отражающий основные положения рассматриваемого вопроса; - подготовил презентацию;

**оценка «не зачтено»** выставляется: - если не подготовлен краткий конспект или в нем не раскрыто основное содержание материала по заданной теме и не сделан доклад.

## ***Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации***

Зачет по дисциплине проводится по вопросам.

#### Перечень вопросов к зачету

1. Качество продукции как экономическая категория
2. Качество продукции как категория конкурентоспособности
3. Объективная необходимость повышения качества продукции
4. Лидерство Мацуситы
5. Философия качества Эдвардса Деминга

6. Концепция управления качеством в пределах всей компании Джозефа Джурана

7. Результаты реализации философии Деминга и Джурана в Америке. Характеристики успешных компаний Джорджа Бинни. «Организация пяти координат» Карла Альбрехта

8. Концепция реинжиниринга корпорации Джеймса Чампи и Майкла Хаммера

9. Концепция бережливого производства Тайити Оно, или система производства Toyota

10. Основные понятия метрологии

11. Основные понятия квалиметрии. Сравнительные методы оценки качества

12. Причинно-следственные диаграммы Исикавы

13. Диаграмма Парето

14. Социологическая экспертиза

15. Метод комплексной оценки качества

16. Аналитический метод определения весовых показателей

17. Качество экспертной оценки

18. Метод выборочного контроля

19 Государственная и общественная защита прав потребителей

20 Информация о товарах (работах, услугах)

21 Основные категории экономики управления качеством

22 Регулирование затрат на управление качеством

23 Экономическая эффективность управления качеством

24 Количественные и качественные показатели качества

25 Единичные, комплексные и обобщающие показатели качества

26 Проблемы оценки показателей качества продукции (работ, услуг)

27 Организация проектирования системы менеджмента качества

28 Общие требования к системе менеджмента качества

### **8.3. Критерии оценивания уровня сформированности компетенций**

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 2-х балльной шкале оценивания путем выборочного контроля во время зачета.

Шкала оценивания зачета

Результат зачета	Критерии
«зачтено»	Ответ обучающегося на вопрос должен быть полным и развернутым, ни в коем случае не зачитываться дословно, содержать четкие формулировки всех определений, касающихся указанного вопроса, подтверждаться фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание обучающимся материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы.

«не зачтено»	Ответ обучающегося на вопрос содержит неправильные формулировки основных определений, прямо относящихся к вопросу, или обучающийся вообще не может их дать, как и подтвердить свой ответ фактическими примерами. Такой ответ демонстрирует незнание материала дисциплины.
--------------	---

#### **8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Управление качеством» проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, решение задач, творческие задания);
- по результатам выполнения индивидуальных заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета определяется кафедрой (устный – по билетам, либо путем собеседования по вопросам; письменная работа, тестирование и др.). Оценка по результатам зачета – «зачтено» и «не зачтено».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях, во время выполнения индивидуальных заданий, а также по результатам доклада на научной студенческой конференции.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).

2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.

3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.

4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Доклад	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика докладов выдается на занятии, выбор темы осуществляется самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на научных студенческих конференциях, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие обучающиеся.</p>	Темы докладов
2	Зачет	<p>Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями. Аудиторное время, отведенное обучающемуся на подготовку- 60 минут.</p>	Комплект вопросов к зачету

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:

Доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление»,

Толокнова А.Н.



подпись

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление» «\_15\_» \_\_мая\_\_\_\_ 2019 г., протокол №\_6\_.

Заведующий кафедрой

К.и.н., доцент Е.В. Лебедева \_\_\_\_\_

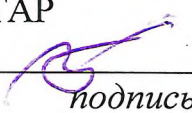


подпись

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии ИУТАР

К.и.н., доцент Е.В. Буланкина \_\_\_\_\_



подпись

Руководитель ОПОП ВО

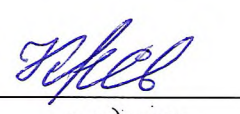
К.т.н., доцент А.Н.Толокнова \_\_\_\_\_



подпись

Начальник УМУ

К.т.н., доцент С.В. Краснов \_\_\_\_\_



подпись