

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебной работе
_____ Э.Ю. Майкова
« ___ » _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений
части Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Управление качеством на автомобильном транспорте»

Направление подготовки магистров – 23.04.01 Технология транспортных процессов.

Профиль – организация перевозок и управление на автомобильном транспорте.

Вид деятельности – производственно-технологический; организационно-управленческий.

Форма обучения – очная.

Факультет управления и социальных коммуникаций.
Кафедра «Автомобильный транспорт».

Тверь, 2021

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки магистров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы: доцент
ст.преподаватель

В.С. Рекошев
О.Б. Шikuнова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
Автомобильный транспорт
«__» _____ 20 г., протокол № _____.

Заведующий кафедрой

И.И. Павлов

Согласовано
Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Д.А. Барчуков

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цели и задачи дисциплины.

Целью изучения дисциплины «Управление качеством на автомобильном транспорте» является получение знаний, умений, связанных с разработкой, внедрением, сертификацией систем менеджмента качества с целью повышения технического уровня, качества и конкурентоспособности оказываемых услуг на автомобильном транспорте.

Задачами дисциплины являются:

формирование знаний типов организационных структур; этапов жизненного цикла продукции (услуги); основное содержание стандартов ИСО серии 9000; требования к системам менеджмента качества стандарта ИСО 9001; методологию и организацию разработки систем менеджмента качеством (СМК) на предприятиях автомобильного транспорта; требования стандартов ИСО серии 9000:2000 по реализации принципов менеджмента качества; способы реализации принципов менеджмента качества в условиях конкретного предприятия; методологические основы управления качеством, планирование и контроль качества;

формирование умений, связанных с разработкой, внедрением, сертификацией систем менеджмента качества с целью повышения технического уровня, качества и конкурентоспособности оказываемых услуг на автомобильном транспорте;

получение опыта практической подготовки по разработке системы оценки рынка транспортных услуг и выбора показателей качества с применением цифровых и сквозных технологий.

2. Место дисциплины в структуре ОП.

Дисциплина «Управление качеством на автомобильном транспорте» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 В. ОД. Для изучения курса требуются знания по дисциплинам: «Пассажирские перевозки», «Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания», «Маркетинг на автомобильном транспорте», «Менеджмент на автомобильном транспорте», «Метрология, стандартизация, сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте», «Экономико-математические модели в управлении транспортом», «Информационные технологии на транспорте», «Грузовые перевозки», «Транспортная статистика».

Приобретенные знания в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при изучении дисциплин, ориентированных на изучение вопросов управления качеством в условиях рыночных отношений как у нас в стране, так и за рубежом, а также при выполнении выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

ПК-1: Способен к использованию знания основ законодательства, включая сертификацию и лицензирование транспортных услуг, предприятий и персонала применительно к конкретным видам деятельности, включая требования безопасности движения, условия труда, вопросы экологии.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-1.1. Способен к разработке стандартов автотранспортных организаций по управлению качеством их работы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенции ИПК-1.1:

Знать:

31. Цели, задачи, особенности и основные принципы построения системы управления качеством;

32. Общий подход к описанию моделей обеспечения качества;

33. Основные методы управления качеством;

34. Основные методы квалиметрии.

Уметь:

У1. Устанавливать оптимальную организационную структуру управления предприятия (организации);

Выполнить оценку уровня конкурентоспособности автотранспортных услуг.

У2. Разрабатывать схемы выбора показателей качества транспортных услуг с помощью цифровых и ИТ-технологий.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Разрабатывать методику анализа корректирующих и предупреждающих действий по постоянному улучшению качества.

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3: Способен использовать знание организационной структуры, методов управления и регулирования, используемых в отрасли критериев эффективности применительно к конкретным видам производственной деятельности транспортного предприятия.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.1. Способен разрабатывать показатели качества работы подразделений автотранспортного предприятия (организации) и структурировать их по степени значимости и содержанию.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенции ИПК-3.1:

Знать:

31. Сегментацию рынка автотранспортных услуг.

32. Особенности выбора показателей качества пассажирских и грузовых перевозок.

33. Принципы менеджмента качества ИСО 9001:2000.

Уметь:

У1. Разрабатывать показатели качества работы подразделений предприятия (организации) и структурировать их по степени значимости и содержанию;

У2. Разрабатывать систему управления качеством работы автотранспортных организаций и перевозок пассажиров.

У3. Разрабатывать систему менеджмента качества (СМК) на конкретном предприятии;

У4. Разрабатывать стандарты автотранспортных организаций «Управление качеством работы подразделений АТО».

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1 Разрабатывать схемы выбора показателей качества транспортных услуг с помощью цифровых и IT-технологий.

ПП.2 Использовать методы квалиметрической оценки на различных стадиях жизненного цикла продукции (услуги);

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

ПК-4: Способен использовать передовой отраслевой, межотраслевой и зарубежный опыт при разработке и реализации производственных программ, направленных на достижение наибольшей эффективности транспортного производства и качества выполняемых работ, обеспечение реализации действующих стандартов в области перевозки грузов и пассажиров

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-4.1. Умеет обосновывать научно-методические положения по оценке эффективности мероприятий по повышению качества в области перевозок грузов и пассажиров.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенции ИПК-4.1:

Знать:

31. Основные положения концепции тотального менеджмента качества (TQM) и стандартов ИСО 9000, ИСО 9001;

32. Документацию системы менеджмента качества;

33. Сущность и содержание сертификации. Сертификация систем менеджмента качества;

34. Государственное регулирование ответственности за качество продукции;

Уметь:

У.1. Разрабатывать конкретные мероприятия, позволяющие реализовать принципы управления качеством;

У.2. Обосновывать научно-методические положения по оценке эффективности мероприятий по повышению качества;

У.3. Проводить регулярный аудит системы менеджмента качества для выявления резервов улучшения.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Разрабатывать методы пошагового проекта внедрения системы менеджмента качества, основанного на стандартах ИСО 9001:2000.

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий, выполнение практических занятий и курсовой работы, подготовка к экзамену.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	4	144
Аудиторные занятия (всего)		42
В том числе:		
Лекции		14
Практические занятия (ПЗ)		28
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		66+36(экз)
В том числе:		
Курсовая работа		40
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		не предусмотрен
Другие виды самостоятельной работы: - изучение теоретической части дисциплины; - подготовка к защите практических работ		16
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		10+36(экз)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		68
Курсовая работа		40
Курсовой проект		не предусмотрен
Практические занятия (ПЗ)		28
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены

5. Структура и содержание дисциплины.

Структура и содержание дисциплины построены по модульно-блочному принципу. Под модулем дисциплины понимается укрупненная логико-понятийная тема, характеризующаяся общностью использованного понятийно-терминологического аппарата.

5.1. Структура дисциплины.

Таблица 2. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы.

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1	Основные задачи и цели управления качеством.	27	3	6	-	12 + 6 (экз)
2	Основные методы управления качеством. Обеспечение качества.	57	5	10	-	27 + 15 (экз)
3	Статистические методы управления качеством продукции. Квалиметрия. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности в области качества. Управление качеством работы предприятия.	60	6	12	-	27+ 15 (экз)
Всего на дисциплину		144	14	28	-	66+ 36 (экз)

5.2. Содержание дисциплины.

МОДУЛЬ 1 «Основные задачи и цели управления качеством»:

Основные задачи и цели управления качеством продукции (услуги). Проблемы качества продукции и её связь с другими проблемами для рыночной экономики.

Общие принципы построения систем управления качеством. Постулат концепции качества и выработка политики предприятия в области качества.

МОДУЛЬ 2 «Основные методы управления качеством. Обеспечение качества»:

Критерии эффективности систем управления качеством. Методика оценки результативности систем менеджмента качества предприятия (организации).

Состав подсистем управления качеством и их формирование.
Формирование механизма управления качеством.

Развитие методов управления качеством.

Модели обеспечения качества. Модели обеспечения качества, охватывающие различные этапы жизненного цикла продукции (услуги).
Модели обеспечения качества, основанные на процессном подходе.

Организация, проверка, анализ, оценка и сертификация систем качества. Организация работ по созданию системы качества. Разработка и внедрение СМК. Проверка систем качества.

МОДУЛЬ 3 «Статистические методы управления качеством продукции. Квалиметрия. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности в области качества. Управление качеством работы предприятия»:

Статистические методы контроля качества.

Основные методы квалиметрии. Сопоставительная оценка основных методов квалиметрии. Алгоритм квалиметрической оценки. Определение ситуации оценки. Особенности квалиметрической оценки на различных стадиях жизненного цикла продукции.

Формирование государственной политики в области качества.
Государственное регулирование ответственности за качество продукции.

Основные требования и порядок разработки системы управления качеством работы предприятия (фирмы), оказывающие автотранспортные услуги.

Выбор показателей и установление нормативов качества работы автотранспортных организаций. Разработка стандартов автотранспортных организаций «Управление качеством работы подразделений АТО».

5.3. Лабораторный практикум

Учебным планом не предусмотрен.

5.4. Практические занятия ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика практических занятий и их трудоемкость

№	Модули. Цели практических занятий	Примерная тематика практических занятий	Труд-ть в часах
1	Модуль 1 Цель: изучение основных принципов построения систем управления качеством ; изучение подходов к управлению качеством и экономическая эффективность улучшения качества.	1. Постулаты концепции качества и выработка политики предприятия в области качества. 2. Разработка системного подхода к управлению качеством продукции (услуги).	6

2	<p>Модуль 2 Цель: изучение методики оценки эффективности систем управления качеством; результативность систем менеджмента качества предприятия (организации); изучение системы управления качеством как подсистемы управления предприятием; изучение моделей обеспечения качества, основанных на процессном подходе; изучение методов организации, проверки, анализа и сертификации систем качества.</p>	<p>1.Выбор критерий эффективности систем управления качеством. Оценка результативности систем менеджмента качества конкретно выбранного предприятия.</p> <p>2.Разработка жизненного цикла продукции (услуги) для конкретного предприятия. Формирование механизма управления качеством для выбранного предприятия.</p> <p>3. Разработка моделей обеспечения качества, охватывающие различные этапы жизненного цикла продукции выбранного предприятия.</p> <p>4. Изучение систем тотального менеджмента качества (TQM) и стандартов ИСО 9000, ИСО 9001. Разработка СМК дл</p>	10
3.	<p>Модуль 3 Цель: изучение методов контроля качества; -изучение основных методов квалиметрии;- изучение методов и инструментов государственного регулирование деятельности организаций в области качества; изучение методов выбора показателей и установления нормативов качества работы автотранспортных организаций</p>	<p>1.Статистический анализ, выбор метода контроля для выбранного предприятия.</p> <p>2.Выбор метода квалиметрии для выбранного предприятия.</p> <p>3.Выбор инструмента государственного воздействия на решение проблем качества на выбранном предприятии.</p> <p>4.Выбор показателей и установление нормативов качества работы подразделений выбранного предприятия.</p>	12

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим работам, к текущему контролю успеваемости, выполнению курсовой работы и подготовке к экзамену.

Выполнение всех практических заданий обязательно. В случае не выполнения заданий по уважительной причине студент имеет право выполнить их самостоятельно по выданным преподавателем исходным данным. Практические работы защищаются посредством тестирования или устным опросом (по желанию обучающегося).

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

7.1. Основная литература

1. Бузырев, В.В. Управление качеством в строительстве : учебное пособие для вузов / В.В. Бузырев, М.Н. Юденко; под общей редакцией М.Н. Юденко. - 2-е изд. ; доп. и перераб. - Москва : Юрайт, 2023. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 03.10.2022. - ISBN 978-5-534-05645-7. - URL: <https://urait.ru/bcode/515510> . - (ID=150980-0)

2. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С.Г. Васин. - Москва : Юрайт, 2022. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-9916-3739-8. - URL: <https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-508140> . - (ID=106153-0)

3. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов : в составе учебно-методического комплекса / А.Ю. Курочкина. - 2-е изд. ; доп. и испр. - Москва : Юрайт, 2023. - (Высшее образование) (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-07316-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/512424> . - (ID=123401-0)

4. Рожков, Н.Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов : в составе учебно-методического комплекса / Н.Н. Рожков. - 2-е изд. ; доп. и перераб. - Москва : Юрайт, 2023. - (Высшее образование) (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 31.08.2022. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-534-07048-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/515544> . - (ID=146008-0)

5. Тебекин, А.В. Управление качеством : учебник для вузов / А.В. Тебекин. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-03736-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/510700> . - (ID=135978-0)

6. Фомичев, В.И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В.И. Фомичев. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-12241-1. - URL: <https://urait.ru/bcode/496135> . - (ID=135657-0)

7.2. Дополнительная литература

1. Агарков, А.П. Управление качеством : учебник / А.П. Агарков. - 2-е изд. ; стер. - Москва : Дашков и К, 2020. - (Учебные издания для бакалавров). - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 12.09.2022. - ISBN 978-5-394-03767-2. - URL: <https://e.lanbook.com/book/229943> . - (ID=101789-0)

2. Бачурин, А.А. Маркетинг на автомобильном транспорте : учебное пособие для вузов / А.А. Бачурин. - 3-е изд. - Москва : Юрайт, 2022. - (Высшее образование). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-12343-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/493072> . - (ID=135172-0)

3. Дробышева, Л.А. Экономика, маркетинг, менеджмент : учебное пособие : в составе учебно-методического комплекса / Л.А. Дробышева. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - (УМК-У). - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 11.08.2022. - ISBN 978-5-394-04671-1. - URL: <https://e.lanbook.com/book/230069> . - (ID=106997-0)

4. Журавлева, Н. А. Рынок транспортных услуг : учебное пособие / Н. А. Журавлева. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2018. — 113 с. — ISBN 978-5-7641-1153-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/138111> (дата обращения: 11.12.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=152412-0)

5. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов : в составе учебно-методического комплекса / Е.А. Горбашко [и др.]; под редакцией Е.А. Горбашко. - 3-е изд. ; перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 349 с. - (Высшее образование) (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-14589-2. - URL: <https://urait.ru/bcode/511754> . - (ID=143770-0)

7.3. Методические материалы по дисциплине

1. Оценочные средства промежуточной аттестации в форме экзамена по дисциплине "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания" направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов. Профиль: Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Автомобильный транспорт ; разработ. О.Б. Шикинова. - Тверь : ТвГТУ, 2017. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/129923> . - (ID=129923-0)

2. Лекционный курс по дисциплине "Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания" направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов. Профиль: Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Автомобильный транспорт. - Тверь : ТвГТУ, 2017. - (УМК-Л). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/129926> . - (ID=129926-0)

3. Учебно-методический комплекс дисциплины "Управление качеством на автомобильном транспорте" направления подготовки 23.04.01 Технология транспортных процессов. Направленность (профиль): Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте : ФГОС 3++ / Каф. Автомобильный транспорт ; сост. О.Б. Шикунова. - 2022. - (УМК). - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/154529> . - (ID=154529-0)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ" : сетевая версия (годовое обновление): [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНиПы и др.]. Диск 1,2,3,4. - М. : Технорматив, 2014. - (Документация для профессионалов). - CD. - Текст : электронный. - 119600 р. – (105501-1)
9. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/154529>

8. Материально-техническое обеспечение

Для изучения дисциплины «Управление качеством на автомобильном транспорте» вуз имеет аудитории для лекций, компьютерные классы для выполнения и оформления практических заданий.

При изучении дисциплины используются наглядные пособия.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью проектора.

9. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации

9.1. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Критерии оценки за экзамен:

для категории «знать»:

выше базового – 2;

базовый – 1;

ниже базового – 0.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

отсутствие умения – 0 баллов;

наличие умения – 2 балла.

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

3. Вид экзамена – письменный экзамен.

4. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует.

Число экзаменационных билетов – 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3.

Продолжительность экзамена – 60 минут.

5. База заданий, предъявляемая обучающимся на экзамене.

1. Цели, задачи системы управления качеством.

2. Особенности построения системы управления качеством.

3. Основные принципы построения системы управления качеством.

4. Общий подход к описанию моделей обеспечения качества.

5. Основные методы управления качеством.

6. Основные методы квалиметрии.
7. Основные положения концепции тотального менеджмента качества (TQM).
8. Основные положения стандартов ИСО 9000, ИСО 9001.
9. Нормативная документация системы менеджмента качества.
10. Сущность и содержание сертификации.
11. Сертификация систем менеджмента качества.
12. Государственное регулирование ответственности за качество продукции (услуг).
13. Принципы менеджмента качества ИСО 9001:2000.
14. Показатели оценки качества подразделений автотранспортного предприятия.
15. Критерии оценки качества подразделений автотранспортного предприятия.
16. Проанализируйте собственный рынок транспортного предприятия (на примере предприятия прохождения практики).
17. Проанализируйте действия конкурентов (на примере предприятия прохождения практики).
18. Разработайте меры по защите потребителей транспортной компаний, предприятия от конкуренции (на примере предприятия прохождения практики).
19. Установите оптимальную организационную структуру управления предприятия (организации) (на примере предприятия прохождения практики).
20. Разработайте показатели качества работы подразделений предприятия (организации).
21. Структурируйте показатели качества работы подразделений по степени значимости и содержанию.
22. Разработайте систему управления качеством работы АТО.
23. Разработайте систему менеджмента качества на конкретном предприятии.
24. Разработайте стандарт «Управления качеством работы подразделений АТО».
25. Разработайте конкретные мероприятия, позволяющие реализовать принципы управления качеством.
26. Обоснуйте научно-методические положения по оценке эффективности мероприятий по повышению качества.
27. Исследуйте мотивы поведения потребителей транспортных услуг на рынке (на примере предприятия прохождения практики).
28. Предложите соответствующие мероприятия для привлечения потребителей транспортных услуг (на примере предприятия прохождения практики).
29. Назовите возможные риски при организации перевозочного процесса.

30. Разработайте мероприятия по уменьшению потери материальных ресурсов.
31. Разработайте мероприятия по снижению стоимости транспортных издержек (на примере предприятия прохождения практики).
32. Оцените спрос на АТУ (на примере предприятия прохождения практики).
33. Проанализируйте и оцените издержки производства АТО.
34. Как правильно выбрать тарифную стратегию АТО.
35. Оцените конкурентоспособность автотранспортного предприятия.
36. Как правильно провести аудит системы менеджмента качества.
37. Составьте краткосрочный стратегический план (на примере предприятия прохождения практики).
38. Составьте долгосрочный стратегический план (на примере предприятия прохождения практики).
39. Составьте систему планирования качества АТО (на примере предприятия прохождения практики).
40. Составьте систему обеспечения качества АТО. (на примере предприятия прохождения практики).
41. Составьте систему улучшения качества АТО. (на примере предприятия прохождения практики).
42. Проведите SWOT-анализ (на примере предприятия прохождения практики).
43. Предложите более совершенные формы распространения транспортных услуг (на примере предприятия прохождения практики).
44. Составьте систему контроля качества АТО. (на примере предприятия прохождения практики).
45. Проведите ФСА (функционально- стоимостной анализ) на примере предприятия прохождения практики.
46. Методы выбора показателей качества для структурных подразделений автотранспортного предприятия.
47. Методы оценки качества работы отдельных структурных подразделений автотранспортного предприятия.
48. Методы оценки качества работы автотранспортного предприятия.
49. Методы квалиметрической оценки на различных стадиях жизненного цикла продукции (услуги).
50. Расчет и анализ показателей рынка транспортных услуг.
51. Методы конкурентоспособности транспортной услуги.
52. Методы сбора первичных данных.
53. Методы сбора вторичных данных.
54. Оценка конкурентоспособности услуг транспортных предприятий.
55. SWOT- анализ.
56. Методы государственного регулирования деятельности транспортных организаций в области качества.

57. Методы математического анализа эффективности систем управления качеством на автомобильном транспорте.

58. Методы пошагового проекта внедрения систем менеджмента качества, основанного на стандартах ИСО 9001:2000.

59. Методы анализа улучшения качества.

60. Методы корректирующих и предупреждающих действий по постоянному улучшению качества.

Пользование различными техническими устройствами, кроме ЭВМ компьютерного класса и программным обеспечением, необходимым для решения поставленных задач, не допускается. При желании студента покинуть пределы аудитории во время экзамена экзаменационный билет после его возвращения заменяется.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы и решенных на компьютере задач задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту.

Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы

1. Шкала оценивания курсовой работы – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. Примерная тематика курсового проекта.

Наименование курсовой работы унифицировано – «Разработка проекта стандарта организации «Управление качеством работы подразделений автотранспортного предприятия»».

Каждому обучающемуся предлагается выбрать предприятие, основным видом деятельности которого являются грузовые и пассажирские перевозки, а также предоставление транспортно-экспедиционных услуг.

3. Перечень компетенций, формируемых в процессе выполнения курсового проекта:

- готовность использовать знание организационной структуры, методов управления и регулирования, используемых в отрасли критериев эффективности применительно к конкретным видам производственной деятельности транспортного предприятия;

- готовность использовать передовой отраслевой, межотраслевой и зарубежный опыт при разработке и реализации производственных программ, направленных на достижение наибольшей эффективности транспортного

производства и качества выполняемых работ, обеспечение реализации действующих стандартов в области перевозки грузов, пассажиров.

4. Критерии оценки качества выполнения, как по отдельным разделам курсовой работы, так и работы в целом.

Разделы расчетно-пояснительной записки курсовой работы по дисциплине
«Управление качеством на автомобильном транспорте»

№ раздела	Наименование раздела	Баллы по шкале уровня
1	Введение	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
2	Характеристика автотранспортного предприятия (основные виды деятельности, структура управления АТП, функции подразделений АТП и т.п.)	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
3	Выбор показателей качества работы подразделений и отдельных исполнителей предприятия.	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
4	Разработка методики оценки качества работы подразделений предприятия.	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
5	Оценка качества работы подразделений предприятия.	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
6	Разработка системы управления качеством работы предприятия.	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
7	Проект стандарта «Управление качеством работы подразделений автотранспортного предприятия»	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0
8	Библиографический список	Выше базового – 2 Базовый – 1 Ниже базового – 0

Критерии итоговой оценки за курсовую работу:

«отлично» – при сумме баллов от 14 до 16;

«хорошо» – при сумме баллов от 11 до 14;

«удовлетворительно» – при сумме баллов от 7 до 11;

«неудовлетворительно» – при сумме баллов менее 7.

Методические материалы, определяющие процедуру выполнения и представления работы и технологию ее оценивания.

Требования и методические указания по структуре, содержанию и выполнению работы, а также критерии оценки, оформлены в качестве отдельно выпущенного документа.

Дополнительные процедурные сведения:

а) требования к срокам выполнения этапов работы и представления его окончательного варианта руководителю содержатся в методических указаниях;

б) проверку и оценку работы осуществляет руководитель, который доводит до сведения обучающегося достоинства и недостатки работы и его

оценку. Оценка проставляется в зачетную книжку обучающегося и ведомость для курсовых работ. Если обучающийся не согласен с оценкой руководителя, проводится защита работы перед комиссией, которую назначает заведующий кафедрой;

в) работа не подлежит обязательному рецензированию.

В процессе выполнения обучающимся курсовой работы руководитель осуществляет систематическое консультирование.

Общий объем пояснительной записки курсовой работы составляет от 30 до 40 страниц машинописного текста формата А4.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты перед началом изучения дисциплины ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки.

Студенты, изучающие дисциплину, обеспечиваются электронными изданиями или доступом к ним, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению практических, курсовых работ, всех видов самостоятельной работы. В учебный процесс рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Протоколами заседаний кафедры ежегодно обновляется содержание рабочих программ дисциплин, по утвержденной «Положением о рабочих программах дисциплин» форме.

Приложение

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки магистров – 23.04.01 Технология транспортных процессов.

Профиль – Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте.

Кафедра «Автомобильный транспорт»

Дисциплина «Управление качеством на автомобильном транспорте»

Семестр 2

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Перечислите группы показателей качества, используемые для оценки качества транспортной услуги

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» по разделу «Основные методы управления качеством. Обеспечение качества» - 0 или 2 балла:

Составьте схему цикла управления качеством транспортно-экспедиционного обслуживания.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» по разделу «Управление качеством работы предприятия» - 0 или 2 балла:

Определить основные показатели качества работы службы эксплуатации пассажирского автопредприятия.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: к.т.н., доцент _____ В.С. Рекошев
Заведующий кафедрой: к.т.н. _____ И.И. Павлов