

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комарова Светлана Юрьевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 02.07.2023 09:22:48

Уникальный программный ключ:

43ba42f5deae4116bbfcb9ac98e39108031227e81add207cbee4149f2098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А.Столыпина»
факультет Технического сервиса в АПК**

**ОПОП по направлению
23.04.03- Эксплуатация транспортно технологических машин и комплексов**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по освоению учебной дисциплины

Б1.О.01.04 Управление качеством технического сервиса

**Направленность (профиль) «Управление технологическими процессами в автосервисе
с получением дополнительной квалификации
по направлению подготовки 27.04.01 Стандартизация и метрология»»**

Обеспечивающая преподавание дисциплины кафедра

Технического сервиса, механики и
электротехники

Разработчик,
Канд. экон. наук. доцент

А.В. Шимохин

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Место учебной дисциплины в подготовке
 2. Структура учебной работы, содержание и трудоёмкость основных элементов дисциплины
 - 2.1. Организационная структура, трудоёмкость и план изучения дисциплины
 - 2.2. Содержание дисциплины по разделам
 3. Общие организационные требования к учебной работе обучающегося, условия допуска к экзамену
 - 3.1. Организация занятий и требования к учебной работе обучающегося
 - 3.2. Условия допуска к экзамену по дисциплине
 4. Лекционные занятия
 5. Практические занятия по курсу и подготовка обучающегося к ним
 6. Общие методические рекомендации по изучению отдельных разделов дисциплины
 7. Общие методические рекомендации по оформлению и выполнению отдельных видов ВАРС
 - 7.1. Рекомендации по написанию рефератов
 - 7.1.1. Шкала и критерии оценивания
 - 7.2. Рекомендации по самостоятельному изучению тем
 - 7.2.1. Шкала и критерии оценивания
 8. Текущий (внутрисеместровый) контроль хода и результатов учебной работы обучающегося
 - 8.1. Вопросы для входного контроля
 - 8.2. Текущий контроль успеваемости
 - 8.2.1. Шкала и критерии оценивания
 9. Промежуточная (семестровая) аттестация
 - 9.1. Нормативная база проведения промежуточной аттестации по результатам изучения дисциплины
 - 9.2. Основные характеристики промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины для экзамена
 - 9.3. Подготовка к заключительному тестированию по итогам изучения дисциплины
 - 9.3.1. Шкала и критерии оценивания
 - 9.4. Перечень примерных вопросов к экзамену
 10. Учебно-информационные источники для изучения дисциплины
- Приложение 1 Форма титульного листа реферата
- Приложение 2 Результаты проверки реферата

ВВЕДЕНИЕ

1. Настоящее издание является основным организационно-методическим документом учебно-методического комплекса по дисциплине в составе основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО). Оно предназначено стать для них методической основой по освоению данной дисциплины.
 2. Содержательной основой для разработки настоящих методических указаний послужила Рабочая программа дисциплины, утвержденная в установленном порядке.
 3. Методические аспекты развиты в учебно-методической литературе и других разработках, входящих в состав УМК по данной дисциплине.
 4. Доступ обучающихся к электронной версии Методических указаний по изучению дисциплины, обеспечен в электронной информационно-образовательной среде университета.
- При этом в электронную версию могут быть внесены текущие изменения и дополнения, направленные на повышение качества настоящих методических указаний.

Уважаемые обучающиеся!

Приступая к изучению новой для Вас учебной дисциплины, начните с вдумчивого прочтения разработанных для Вас кафедрой специальных методических указаний. Это поможет Вам вовремя понять и правильно оценить ее роль в Вашем образовании.

Ознакомившись с организационными требованиями кафедры по этой дисциплине и соизмерив с ними свои силы, Вы сможете сделать осознанный выбор собственной тактики и стратегии учебной деятельности, уберечь самих себя от неразумных решений по отношению к ней в начале семестра, а не тогда, когда уже станет поздно. Используя эти указания, Вы без дополнительных осложнений подойдете к промежуточной аттестации по этой дисциплине. Успешность аттестации зависит, прежде всего, от Вас. Ее залог – ритмичная, целенаправленная, вдумчивая учебная работа, в целях обеспечения которой и разработаны эти методические указания.

1. Место учебной дисциплины в подготовке выпускника

Учебная дисциплина относится к дисциплинам ОПОП университета, состав которых определяется вузом и требованиями ФГОС.

Цель дисциплины: изучение систем управления качеством технического сервиса, факторов, влияющих на их функционирование и развитие.

В ходе освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь целостное представление о управления качеством технического сервиса, факторов, влияющих на их функционирование и развитие;

владеть: навыками применения методов увеличения жизненного цикла инженерных продуктов

знать: основные требования к управлению качеством технического сервиса

уметь: анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в результате освоения учебной дисциплины:

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1			2	3	4
Общепрофессиональные компетенции					
ОПК-Зок	Способен управлять жизненным циклом инженерных продуктов с учетом экономических, экологических и социальных ограничений	ИД-1 _{ОПК-Зок} Знает состав экономических, экологических и социальных факторов, влияющих на эффективность процессов в автосервисе, и умеет учитывать их при разработке новых технологий	Знать методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Уметь применять методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Иметь навыки применения методов контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе
		ИД-2 _{ОПК-Зок} Применяет на практике навыки решения задач по управлению процессами в автосервисе с учетом выбранных критериев оценки	Знает критерии оценки процессов в автосервисе	Умеет на практике решать задачи по управлению процессами в автосервисе с учетом выбранных критериев оценки	Имеет навыки применять методы оценки процессов в автосервисе

		ИД-3 _{ОПК-3ок} Анализирует методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов, создаваемых в процессе его профессионал ьной деятельности	Знает методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов,	Умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Имеет навыки применения методов увеличения жизненного цикла инженерных продуктов
--	--	---	--	---	--

1.2. Описание показателей, критериев и шкал оценивания и этапов формирования компетенций в рамках дисциплины

Индекс и название компетенции	Код индикатора достижений компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
				Характеристика сформированности компетенции				
				Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач	
Критерии оценивания								
ОПК-Зок Способен управлять жизненным циклом инженерных продуктов с учетом экономических, экологических и социальных ограничений	ИД-1	Полнота знаний	Знает методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Не знает методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Поверхностно знает методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Знает методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе, но допускает ошибки.	В совершенстве знает методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Реферат, опрос, тестирование, зачет с оценкой
		Наличие умений	Уметь применять методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Не умеет применять методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Слабо умеет применять методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Умеет применять методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе, но допускает ошибки.	В совершенстве умеет применять методы контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	

		Наличие навыков (владение опытом)	Иметь навыки применения методов контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Не имеет навыки применения методов контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Имеет слабые навыки применения методов контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе	Владеет навыками применения методов контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе, но допускает ошибки	В совершенстве владеет навыками применения методов контроля соблюдения технических условий при техническом сервисе т	
	ИД-2	Полнота знаний	Знает критерии оценки процессов в автосервисе	Не знает критерии оценки процессов в автосервисе	Поверхностно знает критерии оценки процессов в автосервисе	Знает критерии оценки процессов в автосервисе, , но допускает ошибки	В совершенстве знает критерии оценки процессов в автосервисе	Реферат, опрос, тестирование, зачет с оценкой
		Наличие умений	Умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Не умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Слабо умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов но допускает ошибки	В совершенстве умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	
		Наличие навыков (владение опытом)	Имеет навыки применять методы оценки процессов в автосервисе	Не владеет навыками применения методов оценки процессов в автосервисе	Имеет слабые навыки применения методов оценки процессов в автосервисе	Владеет навыками применения методов оценки процессов в автосервисе, но допускает ошибки	В совершенстве владеет навыками применения методов оценки процессов в автосервисе	
	ИД-3	Полнота знаний	Знает методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Не знает методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Поверхностно знает методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Знает методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов, но допускает ошибки	В совершенстве знает методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Реферат, опрос, тестирование, зачет с оценкой
		Наличие умений	Умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Не умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Слабо умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов, но совершает ошибки	В совершенстве умеет анализировать методы и способы увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	

		Наличие навыков (владение опытом)	Имеет навыки применения методов увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Не владеет навыками применения методов увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Владеет слабыми навыками применения методов увеличения жизненного цикла инженерных продуктов	Владеет навыками применения методов увеличения жизненного цикла инженерных продуктов, но совершает ошибки	В совершенстве владеет навыками применения методов увеличения жизненного цикла инженерных продуктов, но совершает ошибки	
--	--	--------------------------------------	---	---	--	--	---	--

2. Структура учебной работы, содержание и трудоёмкость основных элементов дисциплины

2.1 Организационная структура, трудоёмкость и план изучения дисциплины

Вид учебной работы	Трудоёмкость, час			
	семестр, курс*			
	очная форма		заочная форма	
	2 сем.	№ сем.	Зимняя сессия	Летняя сессия
1. Контактная работа				
1.1. Аудиторные занятия, всего	46			
- лекции	14		2	2
- практические занятия (включая семинары)	32			6
- лабораторные работы				
1.2. Консультации (в соответствии с учебным планом)				
2. Внеаудиторная академическая работа	62		34	60
2.1 Фиксированные виды внеаудиторных самостоятельных работ:				
Выполнение и сдача/защита индивидуального/группового задания в виде**				
- реферата	20		20	
2.2 Самостоятельное изучение тем/вопросов программы	10		14	20
2.3 Самоподготовка к аудиторным занятиям	10			20
2.4 Самоподготовка к участию и участие в контрольно-оценочных мероприятиях , проводимых в рамках текущего контроля освоения дисциплины (за исключением учтённых в пп. 2.1 – 2.2):	22			20
3. Получение зачёта с оценкой по итогам освоения дисциплины	+			4
ОБЩАЯ трудоёмкость дисциплины:	Часы	108	36	72
	Зачетные единицы	3	1	2

Примечание:
 * – **семестр** – для очной и очно-заочной формы обучения, **курс** – для заочной формы обучения;
 ** – КР/КП, реферата/эссе/презентации, контрольной работы (для обучающихся заочной формы обучения), расчетно-графической (расчетно-аналитической) работы и др.;

2.2. Укрупнённая содержательная структура учебной дисциплины и общая схема её реализации в учебном процессе

Номер и наименование раздела дисциплины. Укрупненные темы раздела	общая	Трудоёмкость раздела и ее распределение по видам учебной работы, час.							Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	№№ компетенций, на формирование которых ориентирован раздел
		Контактная работа					ВАРС			
		Аудиторная работа			Консультации (в соответствии с учебным планом)					
		всего	лекции	занятия						
				практические (всех форм)		лабораторные				
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Очная форма обучения										
1	Введение в курс управления качеством	8	4	2	2			4	2	ОПК-Зок
	Системы менеджмента качества в России и за рубежом (США, Япония, Европа).	11	5	1	4			6	2	
	Стандарты серии ИСО 9000, 9001, 9004.	7	3	1	2			4	2	
	Основные положения концепции «Бережливое производство»	13	5	1	4			8	2	

2	: Общие понятия управления качеством	14	6	2	4			8	2		ОПК-Зок
	Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Механизм управления качеством.	7	3	1	2			4	2		
	Политика качества на предприятии.	7	3	1	2			4	2		
3	Управление качеством технических систем	8	4	2	2			4	2		ОПК-Зок
	Система тотального управления качеством	7	3	1	2			4	2		
	Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).	13	5	1	4			8	1		
	Инструмента бережливого производства	13	5	1	4			8	1		
	Промежуточная аттестация		×	×	×	×		×	×	Зачет с оценкой	
Итого по дисциплине		108	46	14	32			62	20		
Заочная форма обучения											
1	Введение в курс управления качеством	9	1	1	-			8	2		ОПК-Зок
	Системы менеджмента качества в России и за рубежом (США, Япония, Европа).	11	1	-	1			10	2		
	Стандарты серии ИСО 9000, 9001, 9004.	8	-	-	-			8	2		
	Основные положения концепции «Бережливое производство»	13	1	-	1			12	2		
2	: Общие понятия управления качеством	15	2	1	1			12	2		ОПК-Зок
	Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Механизм управления качеством.	8	-	-	-			8	2		
	Политика качества на предприятии.	8	-	-	-			8	2		
3	Управление качеством технических систем	6	2	1	1			6	2		ОПК-Зок
	Система тотального управления качеством	6	-	-	-			6	2		
	Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).	8	1	-	1			8	1		
	Инструмента бережливого производства	8	2	1	1			8	1		
	Промежуточная аттестация	4	×	×	×	×		×	×	4	
Итого по дисциплине		108	10	4	6			94	20		

3. Общие организационные требования к учебной работе обучающегося

3.1. Организация занятий и требования к учебной работе обучающегося

Организация занятий по дисциплине носит циклический характер. По трем разделам предусмотрена взаимоувязанная цепочка учебных работ: лекция – самостоятельная работа обучающихся (аудиторная и внеаудиторная). На занятиях студенческая группа получает задания и рекомендации.

Для своевременной помощи обучающимся при изучении дисциплины кафедрой организуются индивидуальные и групповые консультации, устанавливается время приема выполненных работ.

Учитывая статус дисциплины к её изучению предъявляются следующие организационные требования:

- обязательное посещение обучающимся всех видов аудиторных занятий;
- ведение конспекта в ходе лекционных занятий;
- качественная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, активная работа на них;
- активная, ритмичная самостоятельная аудиторная и внеаудиторная работа обучающегося, своевременная сдача преподавателю отчетных документов по аудиторным и внеаудиторным видам работ;

- в случае наличия пропущенных обучающимся занятиям, необходимо получить консультацию по подготовке и оформлению отдельных видов заданий.

Для успешного освоения дисциплины, обучающемуся предлагаются учебно-информационные источники в виде учебной, учебно-методической литературы по всем разделам.

При реализации программы дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Применение ЭО и ДОТ при реализации дисциплины представлено в разделе 11. (применение ЭО и ДОТ только для очно-заочной формы)

3.2. Условия допуска к экзамену (при наличии)

Экзамен является формой контроля, который выставляется обучающемуся согласно «Положения о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ», выполнившему в полном объеме все перечисленные в п.2-3 требования к учебной работе, прошедший все виды тестирования, выполнения реферата с положительной оценкой. В случае не полного выполнения указанных условий по уважительной причине, обучающемуся могут быть предложены индивидуальные задания по пропущенному учебному материалу.

4. Лекционные занятия

Для изучающих дисциплину читаются лекции в соответствии с планом, представленным в таблице 3.

Таблица 3 - Лекционный курс.

№		Тема лекции. Основные вопросы темы	Трудоемкость по разделу, час.		Применяемые интерактивные формы обучения
раздел а	лекции		очная / очно-заочная форма	заочная форма	
1	2	3	4	5	6
1	1	Тема: Введение в курс управления качеством	2	1	-
		Системы менеджмента качества в России и за рубежом (США, Япония, Европа).	1	-	Лекция -дискуссия
		Стандарты серии ИСО 9000, 9001, 9004.	1	-	Лекция -дискуссия
		Основные положения концепции «Бережливое производство»	1	-	Лекция -дискуссия
2	2	Тема: Общие понятия управления качеством	2	1	-
		Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Механизм управления качеством.	1	-	Лекция -дискуссия
		Политика качества на предприятии.	2	-	Лекция -дискуссия
3	3	Тема: Управление качеством технических систем	2	1	-
		Система тотального управления качеством	1	-	Лекция -дискуссия
		Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).	1	-	Лекция -дискуссия
		Инструмента бережливого производства			Лекция -дискуссия
Общая трудоемкость лекционного курса			14	4	х
Всего лекций по дисциплине:		час.	Из них в интерактивной форме:		час.
- очная форма обучения		14	- очная форма обучения		8
- заочная форма обучения		4	- заочная форма обучения		1

Примечания:

- материально-техническое обеспечение лекционного курса – см. Приложение 6;
 - обеспечение лекционного курса учебной, учебно-методической литературой и иными библиотечно-информационными ресурсами и средствами обеспечения образовательного процесса – см. Приложения 1 и 2.

5. Практические занятия по дисциплине и подготовка к ним

Практические занятия по курсу проводятся в соответствии с планом, представленным в таблице 4.

Таблица 4 - Примерный тематический план практических занятий по разделам учебной дисциплины

№		Тема занятия / Примерные вопросы на обсуждение (для семинарских занятий)	Трудоемкость по разделу, час.		Используемые интерактивные формы**	Связь занятия с ВАРС*
раздела (модуля)	занятия		очная форма	заочная форма		
1	2	3	4		6	7
1	1	Тема: Введение в курс управления качеством	10	2	Работа в малых группах	
		Понятие качества. Эволюция качества. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.	10	2		
2	2	Тема: Общие понятия управления качеством	10	2	Работа в малых группах	
		Классификация и сферы приложения методов управления качеством. Организационно-распорядительные методы.	10	2		
3	3	Тема: Управление качеством техническим сервисом	12	2	Работа в малых группах	
		Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM). Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.	6	2		
		Международные стандарты серии ИСО	6			
Всего практических занятий по дисциплине:		час.	Из них в интерактивной форме:			час.
- очная форма обучения		32	- заочная форма обучения			32
- заочная форма обучения		6	- заочная форма обучения			6
В том числе в форме семинарских занятий						
- очная/очно-заочная форма обучения						
- заочная форма обучения						
* Условные обозначения: ОСП – предусмотрена обязательная самоподготовка к занятию; УЗ СРС – на занятии выдается задание на конкретную ВАРС; ПР СРС – занятие содержательно базируется на результатах выполнения обучающимся конкретной ВАРС.						
Примечания: - материально-техническое обеспечение практических занятий – см. Приложение 6; - обеспечение практических занятий учебной, учебно-методической литературой и иными библиотечно-информационными ресурсами и средствами обеспечения образовательного процесса – см. Приложения 1 и 2.						

Подготовка обучающихся к практическим занятиям осуществляется с учетом общей структуры учебного процесса. На практических занятиях осуществляется входной и текущий аудиторный контроль в виде опроса, по основным понятиям дисциплины.

преподавателя, выдаваемым в конце предыдущего занятия, а также изучение

Для осуществления работы по подготовке к занятиям, необходимо ознакомиться с методическими указаниями по дисциплине, внимательно ознакомиться с литературой и электронными ресурсами, с рекомендациями по подготовке, вопросами для самоконтроля.

6. Общие методические рекомендации по изучению отдельных разделов дисциплины

При изучении конкретного раздела дисциплины, из числа вынесенных на лекционные и практические занятия, обучающемуся следует учитывать изложенные ниже рекомендации. Обратите на них особое внимание при подготовке к аттестации.

Работа по теме прежде всего предполагает ее изучение по учебнику или пособию. Следует обратить внимание на то, что в любой теории, есть либо неубедительные, либо чересчур абстрактные, либо сомнительные положения. Поэтому необходимо вырабатывать самостоятельные суждения, дополняя их аргументацией, что и следует демонстрировать на семинарах. Для выработки самостоятельного суждения важным является умение работать с научной литературой. Поэтому работа по теме кроме ее изучения по учебнику, пособию предполагает также поиск по теме научных статей в научных журналах. Такими журналами являются: Вестник ОмГАУ, Омский научный вестник, Управление качеством. Выбор статьи, относящейся к теме, лучше делать по последним в году номерам, где приводится перечень статей, опубликованных за год.

При изучении раздела (темы) **Ведение в курс управления качеством** обучающемуся требуется освоить материалы

Понятие качества.

Эволюция качества.

Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

Инструменты бережливого производства

Общие понятия управления качеством:

Организация, координация и регулирование процесса управления качеством;

Механизм управления качеством;

Политика качества на предприятии;

Управление качеством техническим сервисом:

Система тотального управления качеством

Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).

Инструмента бережливого производства

Самостоятельная подготовка предполагает использование ряда методов.

1. Конспектирование. Конспектирование позволяет выделить главное в изучаемом материале и выразить свое отношение к рассматриваемой автором проблеме.

Техника записей в конспекте индивидуальна, но есть ряд правил, которые могут принести пользу его составителю: начиная конспект, следует записать автора изучаемого произведения, его название, источник, где оно опубликовано, год издания. Порядок конспектирования:

а) внимательное чтение текста;

б) поиск в тексте ответов на поставленные в изучаемой теме вопросы;

в) краткое, но четкое и понятное изложение текста;

г) выделение в записи наиболее значимых мест;

д) запись на полях возникающих вопросов, понятий, категорий и своих мыслей.

2. Записи в форме тезисов, планов, аннотаций, формулировок определений. Все перечисленные формы помогают быстрой ориентации в подготовленном материале, подборе аргументов в пользу или против какого-либо утверждения.

3. Словарь понятий и категорий. Составление словаря помогает быстрее осваивать новые понятия и категории, увереннее ими оперировать. Подобный словарь следует вести четко, разборчиво, чтобы удобно было им пользоваться. Из приведенного в УМК глоссария нужно к каждому семинару выбирать понятия, относящиеся к изучаемой теме, объединять их логической схемой в соответствии с вопросами семинарского занятия.

Раздел 1. Введение в курс управления качеством

Краткое содержание

Системы менеджмента качества в России и за рубежом (США, Япония, Европа).

Стандарты серии ИСО 9000, 9001, 9004.

Основные положения концепции «Бережливое производство»

Вопросы для самоконтроля по разделу:

1. Понятие качества.
2. Эволюция качества.

3. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтпригодности, долговечности и др.

4. Инструменты бережливого производства

Учебная литература

1. Басовский Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 253 с.
2. Управление качеством : учеб.пособие. Ч. 1. Семь простых методов / Ю. П. Адлер [и др.]. ; Моск. гос. ин-т стали и сплавов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Изд-во МИСИС, 2002. - 138 с.
3. Джордж С. Всеобщее управление качеством: Стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях: монография / С. Джордж, А. Ваймерскирх. - СПб. : Виктория плюс, 2002. - 256 с.

Раздел 2. Общие понятия управления качеством

Краткое содержание

Организация, координация и регулирование процесса управления качеством.

Механизм управления качеством.

Политика качества на предприятии.

Вопросы для самоконтроля по разделу:

1. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.
2. Организационно-распорядительные методы.
3. Инженерно-технологические методы.
4. Экономические методы.
5. Социально-психологические методы

Учебная литература

1. Басовский Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 253 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Основные положения и словарь. М. : Изд-во стандартов, 2002. - 26 с
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования. - М. Изд-во стандартов, 2001 - 22 с.
4. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Ю.Т. Шестопап [и др.]. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 331 с.

Раздел 3. Управление качеством техническим сервисом

Система тотального управления качеством

Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).

Инструмента бережливого производства

Вопросы для самоконтроля по разделу:

Основные этапы формирования принципов всеобщего управления качеством (TQM).

Содержание концепции всеобщего управления качеством.

Комплексное и тотальное управление качеством.

Учебная литература

1. Басовский Л. Е. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 253 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Основные положения и словарь. М. : Изд-во стандартов, 2002. - 26 с
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 Системы менеджмента качества. Требования. - М. Изд-во стандартов, 2001 - 22 с.
4. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб.пособие / Ю.Т. Шестопап [и др.]. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 331 с.

7.1. Рекомендации по написанию рефератов

Учебные цели, на достижение которых ориентировано выполнение реферата: получить целостное представление об основных современных проблемах макроэкономики и путей их решения.

Учебные задачи, которые должны быть решены обучающимся в рамках выполнения реферата:

- детальное рассмотрение наиболее актуальных проблем экономической теории;
- формирование и отработка навыков экономического исследования, накопление опыта работы с научной литературой, подбора и анализа фактического материала;
- совершенствование в изложении своих мыслей, критики, самостоятельного построения структуры работы, постановки задач, раскрытие основных вопросов, умение сформулировать логические выводы и предложения.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА рефератов

Перечень примерных тем рефератов:

1. Система показателей качества продукции.
2. Планирование качества сельскохозяйственной продукции.
3. Контроль качества продукции животноводства.
4. Контроль качества продукции растениеводства.
5. Информационное обеспечение качества продукции.
6. Качество и конкурентоспособность продукции.
7. Политика предприятий АПК в области качества.
8. Качество как один из факторов конкуренции в современных условиях.
9. Повышение качества продукции в современных условиях.
10. Методы квалитметрии и анализ их применения в управлении качеством.
11. Нормативно-правовое обеспечение качества.
12. Качество продукции и защита прав потребителей.
13. Организация работ по качеству.
14. Прикладное значение квалитметрии, ее цели и задачи при управлении качеством.

Этапы работы над рефератом

Выбор темы. Очень важно правильно выбрать тему. Выбор темы не должен носить формальный характер, а иметь практическое и теоретическое обоснование.

Автор реферата должен осознанно выбрать тему с учетом его познавательных интересов или он может увязать ее с темой будущей магистерской работы. В этом случае магистранту предоставляется право самостоятельного (с согласия преподавателя) выбора темы реферата из списка тем, рекомендованных кафедрой по данной дисциплине (см. выше). При этом весьма полезными могут оказаться советы и обсуждение темы с преподавателем, который может оказать помощь в правильном выборе темы и постановке задач.

Если интересующая тема отсутствует в рекомендательном списке, то по согласованию с преподавателем обучающемуся предоставляется право самостоятельно предложить тему реферата, раскрывающую содержание изучаемой дисциплины. Тема не должна быть слишком общей и глобальной, так как небольшой объем работы (до 16 страниц) не позволит раскрыть ее.

При выборе темы необходимо учитывать полноту ее освещения в имеющейся научной литературе. Для этого можно воспользоваться тематическими каталогами библиотек и библиографическими указателями литературы, периодическими изданиями и ежемесячными указателями психолого - педагогической литературы, либо справочно-библиографическими ссылками изданий посвященных данной теме.

После выбора темы составляется список изданной по теме (проблеме) литературы, опубликованных статей, необходимых справочных источников.

Знакомство с любой научной проблематикой следует начинать с освоения имеющейся основной научной литературы. При этом следует сразу же составлять библиографические выходные данные (автор, название, место и год издания, издательство, страницы) используемых источников. Названия работ иностранных авторов приводятся только на языке оригинала.

Начинать знакомство с избранной темой лучше всего с чтения обобщающих работ по данной проблеме, постепенно переходя к узкоспециальной литературе.

На основе анализа прочитанного и просмотренного материала по данной теме следует составить тезисы по основным смысловым блокам, с пометками, собственными суждениями и оценками. Предварительно подобранный в литературных источниках материал может превышать необходимый объем реферата, но его можно использовать для составления плана реферата.

Составление плана. Автор по предварительному согласованию с преподавателем может самостоятельно составить план реферата, с учетом замысла работы, либо взять за основу рекомендуемый план, приведенный в данных методических указаниях по соответствующей теме. Правильно построенный план помогает систематизировать материал и обеспечить последовательность его изложения.

Наиболее традиционной является следующая структура реферата:

Титульный лист.

Оглавление (план, содержание).

Введение.

Глава 1 (полное наименование главы).

1.1. (полное название параграфа, пункта);

1.2. (полное название параграфа, пункта).

Глава 2 (полное наименование главы).

2.1. (полное название параграфа, пункта);

2.2. (полное название параграфа, пункта).

Заключение (или выводы).

Список использованной литературы.

Приложения (по усмотрению автора).

Основная часть

Титульный лист заполняется по единой форме (Приложение 1).

Оглавление (план, содержание) включает названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.

Введение. В этой части реферата обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цели работы и основные вопросы, которые предполагается раскрыть в реферате, указываются используемые материалы и дается их краткая характеристика с точки зрения полноты освещения избранной темы. Объем введения не должен превышать 1-1,5 страницы.

Основная часть реферата может быть представлена одной или несколькими главами, которые могут включать 2-3 параграфа (подпункта, раздела).

Здесь достаточно полно и логично излагаются главные положения в используемых источниках, раскрываются все пункты плана с сохранением связи между ними и последовательности перехода от одного к другому.

Автор должен следить за тем, чтобы изложение материала точно соответствовало цели и названию главы (параграфа). Материал в реферате рекомендуется излагать своими словами, не допуская дословного переписывания из литературных источников. В тексте обязательны ссылки на первоисточники, т.е. на тех авторов, у которых взят данный материал в виде мысли, идеи, вывода, числовых данных, таблиц, графиков, иллюстраций и пр.

Работа должна быть написана грамотным литературным языком. Сокращение слов в тексте не допускается, кроме общеизвестных сокращений и аббревиатуры. Каждый раздел рекомендуется заканчивать кратким выводом.

Заключение (выводы). В этой части обобщается изложенный в основной части материал, формулируются общие выводы, указывается, что нового лично для себя вынес автор реферата из работы над ним. Выводы делаются с учетом опубликованных в литературе различных точек зрения по проблеме рассматриваемой в реферате, сопоставления их и личного мнения автора реферата. Заключение по объему не должно превышать 1,5-2 страниц.

Приложения могут включать графики, таблицы, расчеты. Они должны иметь внутреннюю (собственную) нумерацию страниц.

Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература, периодические издания и электронные источники информации. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Процедура оценивания

При аттестации бакалавра по итогам его работы над рефератом, руководителем используются критерии оценки качества **процесса подготовки реферата**, критерии оценки **содержания реферата**, критерии оценки **оформления реферата**, критерии оценки **участия обучающегося в контрольно-оценочном мероприятии**.

1. Критерии оценки содержания реферата:

- степень раскрытия темы;
- самостоятельность и качество анализа теоретических положений;
- глубина проработки, обоснованность методологической и методической программы исследования;
- качество анализа объекта и предмета исследования;
- проработка литературы при написании реферата.

2 Критерии оценки оформления реферата:

- логика и стиль изложения;
- структура и содержание введения и заключения;
- объем и качество выполнения иллюстративного материала;
- качество ссылок;
- качество списка литературы;
- общий уровень грамотности изложения.

3. Критерии оценки качества подготовки реферата:

- способность работать самостоятельно;

- способность творчески и инициативно решать задачи;
- способность рационально планировать этапы и время выполнения реферата, диагностировать и анализировать причины появления проблем при выполнении реферата, находить оптимальные способы их решения;
- дисциплинированность, соблюдение плана, графика подготовки диссертации;
- способность вести дискуссию, выстраивать аргументацию с использованием результатов исследований, демонстрация широты кругозора;

1) Критерии оценки участия обучающегося в контрольно-оценочном мероприятии:

- способность и умение публичного выступления с докладом;
- способность грамотно отвечать на вопросы;

Требования к реферату, критерии

Шкала и критерии оценивания реферата

При аттестации обучающегося по итогам его работы над рефератом, руководителем используются критерии оценки качества **процесса подготовки реферата**, критерии оценки **содержания реферата**, критерии оценки **оформления реферата**, критерии оценки **участия обучающегося в контрольно-оценочном мероприятии**.

1. Критерии оценки содержания реферата:

- степень раскрытия темы;
- самостоятельность и качество анализа теоретических положений;
- глубина проработки, обоснованность методологической и методической программы исследования;
- качество анализа объекта и предмета исследования;
- проработка литературы при написании реферата.

2 Критерии оценки оформления реферата:

- логика и стиль изложения;
- структура и содержание введения и заключения;
- объем и качество выполнения иллюстративного материала;
- качество ссылок;
- качество списка литературы;
- общий уровень грамотности изложения.

3. Критерии оценки качества подготовки реферата:

- способность работать самостоятельно;
- способность творчески и инициативно решать задачи;
- способность рационально планировать этапы и время выполнения реферата, диагностировать и анализировать причины появления проблем при выполнении реферата, находить оптимальные способы их решения;
- дисциплинированность, соблюдение плана, графика подготовки диссертации;
- способность вести дискуссию, выстраивать аргументацию с использованием результатов исследований, демонстрация широты кругозора;

2) Критерии оценки участия обучающегося в контрольно-оценочном мероприятии:

- способность и умение публичного выступления с докладом;
- способность грамотно отвечать на вопросы;

7.1.1. Шкала и критерии оценивания

Критерии оценки:

- оценка «отлично» по реферату присваивается за глубокое раскрытие темы, качественное оформление работы, допускается небольшие недочеты или недостатки в оформлении, на все вопросы даны полные и верные ответы;
- оценка «хорошо» по реферату присваивается за раскрытие темы с значимыми ошибками или некачественное оформление работы, на все вопросы даны ответы с небольшими ошибками;
- оценка «удовлетворительно» по реферату присваивается за раскрытие темы с значимыми ошибками или некачественное оформление работы, на все вопросы даны ответы с ошибками;
- оценка «не зачтено» по реферату присваивается за слабое и неполное раскрытие темы, несамостоятельность изложения материала, выводы и предложения, носящие общий характер, отсутствие ответов на вопросы.

Оценка по реферату расписывается преподавателем в оценочном листе. (Приложение 2)

7.2. Рекомендации по самостоятельному изучению тем

ВОПРОСЫ

для самостоятельного изучения темы
«Стандартизация продукции в России»

- 1) Виды стандартов
- 2) основополагающие стандарты
- 3) Различия технического регламента, технического условия и стандарта

ВОПРОСЫ
для самостоятельного изучения темы
«Организация технического контроля на предприятии»

- 1) Меры
- 2) Служба главного метролога
- 3) Поверка и утверждение средств измерения на предприятии

ВОПРОСЫ
для самостоятельного изучения темы
«Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.»

- 1) Аккредитация
- 2) требования к средствам измерений
- 3) Схемы сертификаций

ВОПРОСЫ
для самостоятельного изучения темы
«Содержание концепции всеобщего управления качеством. Комплексное и тотальное управление качеством.»

- 1) Комплексное и тотальное управление качеством.
- 2) Всеобщее управление качеством TQM
- 3) история развития систем качества в СССР и РФ

Общий алгоритм самостоятельного изучения темы

1) Ознакомиться с рекомендованной учебной литературой и электронными ресурсами по теме (ориентируясь на вопросы для самоконтроля).
2) На этой основе составить развёрнутый план изложения темы
3) Выбрать форму отчетности конспектов(план – конспект, текстуальный конспект, свободный конспект, конспект – схема)
2) Оформить отчётный материал в установленной форме в соответствии методическими рекомендациями
3) Провести самоконтроль освоения темы по вопросам, выданным преподавателем
4) Предоставить отчётный материал преподавателю по согласованию с ведущим преподавателем
5) Подготовиться к предусмотренному контрольно-оценочному мероприятию по результатам самостоятельного изучения темы
6) Принять участие в указанном мероприятии, пройти рубежное тестирование по разделу на аудиторном занятии и заключительное тестирование в установленное для внеаудиторной работы время

7.2.1 ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
самостоятельного изучения темы

- оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся оформил отчетный материал в виде доклада на основе самостоятельного изученного материала, смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

- оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся неаккуратно оформил отчетный материал в виде доклада на основе самостоятельного изученного материала, не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

8. Входной контроль и текущий (внутрисеместровый) контроль хода и результатов учебной работы

8.1 Вопросы для входного контроля Не предусмотрен

8.2. Текущий контроль успеваемости

В течение семестра, проводится текущий контроль успеваемости по дисциплине, к которому обучающийся должен быть подготовлен.

Отсутствие пропусков аудиторных занятий, активная работа на практических занятиях, общее выполнение графика учебной работы являются основанием для получения положительной оценки по текущему контролю.

В качестве текущего контроля может быть использован тестовый контроль. Тест состоит из небольшого количества элементарных вопросов по основным разделам дисциплины: неправильные решения разбираются на следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

9. Промежуточная (семестровая) аттестация по курсу

Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.1.1 настоящего документа
Форма промежуточной аттестации -	дифференцированный зачет
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины
	2) процедура проводится в рамках ВАРС, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине; 2) прошёл заключительное тестирование; 3) подготовил полнокомплектное учебное портфолио.

9.2 Процедура проведения зачета

9.3. Заключительное тестирование по итогам изучения дисциплины

По итогам изучения дисциплины, обучающиеся проходят заключительное тестирование. Тестирование является формой контроля, направленной на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

9.3.1 Подготовка к заключительному тестированию по итогам изучения дисциплины

Тестирование осуществляется по всем темам и разделам дисциплины, включая темы, выносимые на самостоятельное изучение.

Процедура тестирования ограничена во времени и предполагает максимальное сосредоточение обучающегося на выполнении теста, содержащего несколько тестовых заданий.

Тестирование проводится в письменной форме (на бумажном носителе) или в ИОСе. Тест включает в себя 30 вопросов. Время, отводимое на выполнение теста - 30 минут. В каждый вариант теста включаются вопросы в следующем соотношении: закрытые (одиночный выбор) – 25-30%, закрытые (множественный выбор) – 25-30%, открытые – 25-30%, на упорядочение и соответствие – 5-10%

На тестирование выносятся по 10 вопросов из каждого раздела дисциплины.

Бланк теста

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»

**Тестирование по итогам освоения дисциплины «Управление качеством технического сервиса»
Для обучающихся направления подготовки 23.04.03- Эксплуатация транспортно-
технологических машин и комплексов**

ФИО _____ группа _____
Дата _____

Уважаемые обучающиеся!

Прежде чем приступить к выполнению заданий внимательно ознакомьтесь с инструкцией:

1. Отвечая на вопрос с выбором правильного ответа, правильный, на ваш взгляд, ответ (ответы) обведите в кружок.
2. В заданиях открытой формы впишите ответ в пропуск.
3. В заданиях на соответствие заполните таблицу.
4. В заданиях на правильную последовательность впишите порядковый номер в квадрат.
4. Время на выполнение теста – 30 минут
5. За каждый верный ответ Вы получаете 1 балл, за неверный – 0 баллов. Максимальное количество полученных баллов 30.

Желаем удачи!

1. Затраты на качество – это
+ затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции;
затраты на организацию подразделений по управлению качеством;
компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию;
2. Внутренние потери – это
затраты предприятия, направленные не предотвращение самой возможности возникновения дефектов;
затраты на внутрипроизводственный контроль;
+ затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут;
затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут;
3. Внешние потери – это
затраты предприятия, направленные не предотвращение самой возможности возникновения дефектов;
затраты на внутрипроизводственный контроль;
затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут;
+ затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут;
4. Какие из нижеперечисленных видов затрат входят в классификацию Джурана – Фейгенбаума?
+ затраты на контроль;
затраты на соответствие;
затраты на несоответствие;
+ внутренние потери;
5. Какие из нижеуказанных видов затрат входят в классификацию Ф.Кросби?

затраты на контроль;
+ затраты на соответствие;
+ затраты на несоответствие;
внутренние потери;

6. Затраты на соответствие – это

+ все затраты, которые необходимо понести, чтобы сделать все правильно с первого раза;
затраты на внутрипроизводственный контроль;
затраты на обучение персонала с целью обеспечения соответствия квалификации сотрудников требованиям должностных инструкций;
затраты на устранение дефектов;

7. Затраты на несоответствие – это

+ затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза;
затраты на контроль;
затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут;
компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию;

8. Затраты на аудит системы качества – это

+ затраты на предупредительные мероприятия;
затраты на контроль;
внутренние потери;
внешние потери;

9. Проверка сырья и запасных частей – это

затраты на предупредительные мероприятия;
+ затраты на контроль;
внутренние потери;
внешние потери;

10. Затраты на выполнение гарантийных обязательств – это

затраты на предупредительные мероприятия;
затраты на контроль;
внутренние потери;
+ внешние потери;

11. Основной группой затрат на получение качественной продукции является:

затраты на реализацию продукции;
общехозяйственные и производственные затраты;
+ затраты, отражающие стоимостную величину факторов производства;
затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака;

12. К какой группе относятся мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям и являющиеся источником затрат на качество?

корректирующие мероприятия;
+ проверочные мероприятия;
мероприятия по устранению дефектов;

13. Метод калькуляции затрат на качество включает (выбрать несколько вариантов ответа)

+ затраты, связанные с оцениванием продукции;
+затраты, связанные с профилактикой оборудования;
+затраты, связанные с дефектами продукции;
затраты, связанные с юридической ответственностью за брак;

14. На сколько категорий подразделяются затраты на качество в соответствии с классификацией Джурана-Фейгенбаума?

5;
3;
8;
+ 4;

15. Что **НЕ** относят к затратам на обеспечение качества поставок?

**ПЕРЕЧЕНЬ
литературы, рекомендуемой
для изучения дисциплины**

затраты на оценку потенциальных поставщиков сырья и материалов перед заключением договора о поставке;
затраты на техническую поддержку поставщиков;
затраты, связанные с технической подготовкой проверок, испытаний закупленных материалов;
+ затраты на преобразования ожиданий потребителя по качеству технических характеристик материалов;

16. Что входит в затраты на предупредительные мероприятия?

+ управление качеством;
управление персоналом;
аудит продукта;
проверки сырья и материалов;

17. К затратам на соответствие относят

внутренние потери
внешние потери
затраты на контроль
+ затраты на предупредительные мероприятия

18. Какая из категорий **НЕ** входит в затраты на контроль?

проверка и испытания
материалы для тестирования и проверок
контроль процесса
+ контрольное и измерительное оборудование

19. Основной объем затрат на контроль состоит из затрат на

+ аудит продукта
контрольное и измерительное оборудование
+ контроль процесса
оплату труда персонала

20. Один из элементов внешних потерь, который невозможно получить - это

+ издержки, вызванные разбирательствами (в том числе судебными) и, возможно, последующей оплатой компенсации
дополнительные транспортные расходы
потери, связанные со снижением имиджа компании, снижением доверия потребителя по отношению к ней
оплата труда, накладные расходы и прочие издержки, связанные с исследованием жалоб потребителей

9.3.1 ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

ответов на тестовые вопросы тестирования по итогам освоения дисциплины

- оценка «зачтено» получает студент набравший более 60% правильных ответов
- оценка «не зачтено» получает студент набравший менее 60% правильных ответов.

10. Информационное и методическое обеспечение учебного процесса по дисциплине

В соответствии с действующими государственными требованиями для реализации учебного процесса по дисциплине обеспечивающей кафедрой разрабатывается и постоянно совершенствуется учебно-методический комплекс (УМКД), соответствующий данной рабочей программе и прилагаемый к ней. При разработке УМКД кафедра руководствуется установленными университетом требованиями к его структуре, содержанию и оформлению. В состав УМКД входят перечисленные ниже и другие источники учебной и учебно-методической информации, средства наглядности. Электронная версия актуального УМКД, адаптированная для обучающихся, выставляется в информационно-образовательной среде университета.

Автор, наименование, выходные данные	Доступ
1	2
Управление качеством в процессе производства	http://znanium.com
Избранные научные труды четырнадцатой Международной научно-практической конференции "Управление качеством", 11-12 Марта 2015 года/Авт. колл. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 467 с.: 60х90 1/1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/524076 . – Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Волгин, В. В. Мобильный автосервис : практическое пособие / В. В. Волгин. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 200 с. - ISBN 978-5-394-02290-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1092960 . – Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com
Автомобильная промышленность / Автосельмаш-холдинг. – Москва, 1930. – Выходит ежемесячно. – ISSN 0005-2337. – Текст : непосредственный	НСХБ
Емельянов, С. Г. Автоматизированные нечетко-логические системы управления : монография / С.Г. Емельянов, В.С. Титов, М.В. Бобырь. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 175 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-009759-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1167848 . – Режим доступа: по подписке.	http://znanium.com

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Форма титульного листа реферата

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»

Факультет Технического сервиса в АПК
Кафедра Технического сервиса, механики и электротехники

Направление – 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Направленность (профиль)
«Управление технологическими процессами в автосервисе с получением дополнительной
квалификации по направлению подготовки
27.04.01 Стандартизация и метрология»

Реферат
по дисциплине **Управление качеством технического сервиса**

на тему: _____

Выполнил(а): ст. ____ группы

ФИО _____

Проверил(а): уч. степень, должность

ФИО _____

Омск – ____ г.

Результаты проверки реферата																				
№ п/п	Оцениваемая компонента реферата и/или работы над ним	Оценочное заключение преподавателя																		
		по данной компоненте																		
		Она сформирована на уровне																		
		высоком	среднем	минимально приемлемом	ниже приемлемого															
1	Соблюдение срока сдачи работы																			
2	Оценка содержания реферата																			
3	Оценка оформления реферата																			
4	Оценка качества подготовки реферата																			
5	Оценка выступления с докладом и ответов на вопросы																			
6	Степень самостоятельности обучающегося при подготовке реферата																			
Общие выводы и замечания по реферату																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="2">Реферат принят с оценкой:</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(оценка)</td> <td>(дата)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Ведущий преподаватель дисциплины</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(подпись)</td> <td>И.О. Фамилия</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Обучающийся</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(подпись)</td> <td>И.О. Фамилия</td> </tr> </table>						Реферат принят с оценкой:			(оценка)	(дата)	Ведущий преподаватель дисциплины			(подпись)	И.О. Фамилия	Обучающийся			(подпись)	И.О. Фамилия
Реферат принят с оценкой:																				
	(оценка)	(дата)																		
Ведущий преподаватель дисциплины																				
	(подпись)	И.О. Фамилия																		
Обучающийся																				
	(подпись)	И.О. Фамилия																		