

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.07.2025 14:15:00
Уникальный программный ключ:
4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Чувашский государственный аграрный университет"
(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)
Кафедра Технического сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
и научной работе



Л.М. Иванова

17.04.2025 г.

Б1.В.22

Управление качеством технического сервиса

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72

в том числе:

аудиторные занятия 8

самостоятельная работа 60

часов на контроль 4

Виды контроля:

зачет

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Лекции	2	2	2	2
Практические	6	6	6	6
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8	8	8	8
Сам. работа	60	60	60	60
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

Доц., Доброхотов Юрий Николаевич

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Управление качеством технического сервиса" в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 17.04.2025 г., протокол № 14.

Рабочая программа дисциплины (модуля) проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Гаврилов В.Н.

Заведующий выпускающей кафедрой Гаврилов В.Н.

Председатель методической комиссии факультета Гаврилов В.Н., Медведева Т.А.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	выработка у будущих специалистов современного подхода к управлению качеством на предприятии, представлений о новейшей философии качества, методах и инструментах, осуществляющих политику качества, как на уровне предприятий, так и в любой сфере управления процессами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Контроль технического состояния транспортных средств
2.1.2	Основы проектирования предприятий автомобильного сервиса
2.1.3	Основы теории массового обслуживания
2.1.4	Планирование и организация деятельности предприятий автомобильного сервиса
2.1.5	Производственная практика, организационно- управленческая практика
2.1.6	Производственная практика, сервисная практика
2.1.7	Ресурсосбережение в техническом сервисе
2.1.8	Страховые отношения в техническом сервисе
2.1.9	Таможенное оформление и контроль транспортных средств
2.1.10	Технология ремонта объектов технического сервиса
2.1.11	Транспортные средства в сервисе
2.1.12	Деловые коммуникации
2.1.13	Делопроизводство в техническом сервисе
2.1.14	Диагностика объектов технического сервиса
2.1.15	Обслуживание и ремонт автоматических коробок передач
2.1.16	Обслуживание и ремонт газобаллонного оборудования
2.1.17	Основы теории надежности технических систем
2.1.18	Основы технологии производства транспортных средств
2.1.19	Патентование
2.1.20	Производственная практика, проектно-технологическая практика
2.1.21	Сервисная деятельность
2.1.22	Технологическое оборудование предприятий технического сервиса
2.1.23	Графические редакторы в техническом сервисе
2.1.24	Инженерная экология
2.1.25	Компьютерная графика
2.1.26	Конструкционные материалы в автомобилестроении
2.1.27	Малотоксичные топливные материалы
2.1.28	Основы предпринимательской деятельности
2.1.29	Тенденции развития автомобилестроения
2.1.30	Правоведение
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-2.1 Знает: виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность
УК-2.2 Умеет: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты, использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности
УК-2.3 Имеет навыки: разработки цели и задач проекта, методами оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта, навыками работы с нормативно-правовой документацией
ПК-1. Способен организовать процесс анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управлять взаимоотношениями с потребителями продукции

ПК-1.1 Осуществляет сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики
ПК-1.2 Осуществляет мониторинг рынка своей продукции, проводит сравнительный анализ качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разрабатывает мероприятия (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня
ПК-1.3 Использует современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения про-фессиональных задач
ПК-1.4 Использует передовые методы управления, находит и принимает ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции
ПК-2. Способен разрабатывать организационные схемы, стандарты и процедуры и выполнять руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса
ПК-2.1 Разрабатывает новые и совершенствует существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий
ПК-2.3 Проводит работы по совершенствованию организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса, его технологии, информатизации и автоматизации бизнес-процессов на базе передового отечественного и зарубежного опыта
ПК-2.4 Разрабатывает типовые организационные схемы с использованием стандартных инструментов и методик моделирования и проектирования бизнес-процессов
ПК-3. Способен организовать и координировать взаимодействия с под-разделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису
ПК-3.2 Выбирает экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методик
ПК-3.4 Использует методы системного анализа и приемы декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на элементарные системообразующие части и выявляет ключевые факторы, позволяющие найти рациональные решения в условиях неопределенности, тех-нологических и экономических рисков

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач;
3.1.2	действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность.
3.2	Уметь:
3.2.1	проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения,
3.2.2	анализировать альтернативные варианты, использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности.
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	разработки целей и задач проекта;
3.3.2	оценки потребности в ресурсах, продолжительности и стоимости проекта;
3.3.3	работы с нормативно-правовой документацией.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1.							
Предмет, содержание и задачи дисциплины. Сущность качества и управление им. Системный подход. Управление качеством на этапах жизненного цикла продукции. Статистические методы управления качеством. /Лек/	5	2	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-2.1 ПК-2.3 ПК-2.4 ПК-3.2 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	2	0	Проблемная лекция
Раздел 2.							

Статистические методы управления качеством. Схемы декларирования соответствия. Изучение документации, применяемой при сертификации продукции. Контрольный листок - как инструмент управления качеством. Диаграмма Исикавы (рыбий скелет) – как инструмент управления качеством. Диаграмма разброса и гистограмма – как инструменты управления качеством. Новые инструменты управления качеством. Разработка системы менеджмента качества, основанной на системном подходе. /Пр/	5	6	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-2.1 ПК-2.3 ПК-2.4 ПК-3.2 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	6	0	Работа в малых группах
Раздел 3.							
/Ср/	5	60	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-2.1 ПК-2.3 ПК-2.4 ПК-3.2 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	0	Опрос, оценка выступлений. Проверка индивидуальных домашних заданий.
/Зачёт/	5	4	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-1.4 ПК-2.1 ПК-2.3 ПК-2.4 ПК-3.2 ПК-3.4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1	0	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1. «Понятие физической величины»
2. «Шкалы измерений»
3. «Международная система единиц SI»
4. «Эталоны единиц системы СИ»
5. «Модель измерения, основное уравнение измерений, основные постулаты метрологии»
6. «Классификация видов измерений»
7. «Классификация методов измерений»
8. «Общие сведения о средствах измерений»
9. «Погрешности измерений и их классификация»
10. «Представление результатов прямых измерений»
11. «Алгоритм обработки результатов многократных измерений»
12. «Представление результатов многократных измерений»
13. «Точечная и интервальная оценки погрешностей результатов измерений»
14. «Принцип выбора средств измерений по погрешности измерения»
15. «Государственные метрологические службы и службы органов управления»
16. «Выявление и исключение грубых погрешностей (промахов)»
17. «Проблемы, решаемые метрологией как наукой»
18. «Законы и нормативные документы по ОЕИ (ГСИ)»
19. «Классы точности средств измерений»
20. «Организационные основы обеспечения единства измерений»
21. «Общие сведения об эталонах»
22. «Технические основы обеспечения единства измерений»
23. «Поверочные схемы»
24. «Сущность государственного метрологического контроля»
25. «Поверка и калибровка средств измерений»
26. «Утверждение типа средств измерений»
27. «Основные понятия и определения по стандартизации»
28. «Цели и задачи стандартизации»
29. «Органы по стандартизации»

30.	«Виды стандартов и документы по стандартизации»
31.	«Принципы стандартизации по ГОСТ Р 1.0-2004»
32.	«Система предпочтительных чисел (ряды предпочтительных чисел)»
33.	«Комплексная стандартизация и оптимизация требований стандартов»
34.	«Параметрические ряды»
35.	«Унификация, симплификация, типизация, агрегатирование»
36.	«Международные организации по стандартизации (ИСО, МЭК, СЕН)»
37.	«Применение стандартов ИСО, МЭК и ГОСТ Р»
38.	«Основные понятия и определения в области сертификации»
39.	«Нормативная база и основные положения по сертификации в законах «О техническом регулировании» и «О защите прав потребителей»»
40.	«Формы обязательного и добровольного подтверждения соответствия»
41.	«Существующие системы и схемы сертификации»
42.	«Порядок проведения сертификации продукции и услуг»
43.	«Декларирование соответствия»
44.	«Основные принципы построения единой системы допусков и посадок»
45.	«Основные параметры, характеризующие деталь как геометрическое тело»
46.	«Система посадок. Понятие о зазоре, натяге»
47.	«Правила указания на чертежах посадок и размеров с отклонениями»
48.	«Виды допусков формы и расположения поверхностей»
49.	«Правила указания допусков формы и расположения на чертежах»
50.	«Нормирование параметров шероховатости»
51.	«Нормирование и выбор параметров шероховатости»
52.	«Правила указания параметров шероховатости на чертежах»
53.	«Основные принципы выбора и назначения посадок подшипников качения»
54.	«Основные принципы назначения посадок резьбовых соединений»
55.	«Правила указания на чертежах посадок подшипников качения и резьбовых соединений»
56.	«Основные принципы выбора и назначения посадок шпоночных соединений»
57.	«Основные принципы выбора и назначения посадок шлицевых соединений»
58.	«Правила обозначения посадок типовых соединений на чертежах»
59.	«Принципы выбора методов и средств измерений для контроля размеров деталей»
60.	«Гладкие калибры для контроля валов и отверстий»
61.	«Основные понятия и определения в размерных цепях»
62.	«Классификация размерных цепей»
63.	«Решение размерных цепей методом максимум-минимум и вероятностным методом»
64.	«Основные методы достижения требуемой точности в размерных цепях»
65.	«Классификация цилиндрических зубчатых передач»
66.	«Показатели точности и виды сопряжений в зубчатых передачах»
67.	«Обозначение на чертежах характеристик цилиндрических зубчатых передач»
68.	«Основные понятия и определения квалиметрии»
69.	«Основные этапы формирования качества продукции»
70.	«Оценка уровня качества продукции»
71.	«Инструменты управления качеством (семь простых методов)»
72.	«Принципы менеджмента качества, положенных в основу стандартов ИСО 9000:2000 (восемь основных принципов)»
73.	«Основные понятия и определения, применяемые при нормировании отклонений формы и расположения поверхностей»
74.	«Этапы сертификации»
75.	«Система и схемы сертификации»

5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

Не предусмотрено УП

5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

Не предусмотрено УП

5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Темы докладов

1. Основные понятия и определения в области управления качеством.
2. БИБ – система бездефектного изготовления продукции и ее сущность.
3. Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий) и ее сущность.
4. Система НОРМ (научная организация работ по увеличению моторесурса).
5. Квалиметрия. Сущность. Основные понятия и определения.
6. Основные положения стандартов серии ИСО 9000 по качеству.
7. Японские модели управления качеством.
8. Карта технического уровня и качества продукции (Основные положения ГОСТ 2.116-84).
9. Управление качеством продукции. (Основные положения ГОСТ 15467-79).
10. Основные принципы квалиметрии.
11. Современные концепции и модели управления качеством

12. Управление качеством в системе общего менеджмента.
13. Всеобщее управление качеством (TQM).
14. Европейские модели управления качеством (EFQM).
15. Российский опыт управления качеством.
16. Эдвардс Деминг и философия управления качеством.
17. К Исикава и его роль в теории управления качеством.
17. Закон Парето и качество жизни.
18. Карты Шухарта в системе управления качеством.
19. Функция потерь качества по Тагути (QLF).
20. Пирамида управления качеством (три уровня).
21. Менеджмент. Научные подходы.
22. Семь простых инструментов качества.
23. Принципы управления качеством (восемь основных принципов).

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Пыхов С. И., Пыхов С. И., Позднякова Ж. С.	Управление качеством	Челябинск: ЮУТУ, 2021	Электронный ресурс
Л1.2	Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г.	Управление качеством: учебник для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2024	Электронный ресурс
Л1.3	Кучерявенко С. А., Чистникова И. В.	Управление качеством: учебное пособие	Белгород: НИУ БелГУ, 2023	Электронный ресурс
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Ильенкова С. Д.	Управление качеством: учебник	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009	20
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	MozillaFirefox			
6.3.1.2	7-Zip			
6.3.1.3	Справочная правовая система КонсультантПлюс			
6.3.1.4	Электронный периодический справочник «Система Гарант»			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://e.lanbook.com			
6.3.2.2	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
1-208		Учебная аудитория	Доска классная, столы компьютерные (13 шт.), стулья (13 шт.), персональные компьютеры с выходом в Интернет (13 шт.), демонстрационное оборудование (экран настенный, проектор).

1-217		Учебная аудитория	Доска классная, столы ученические (13 шт.), стулья (26 шт.), оптиметр вертикальный ОВО (21 шт.), оптиметр горизонтальный ИКГ (2 шт.), микроскоп МИП-2 (1 шт.), плита поверочная 400x400 (1 шт.), стол ОТК (1 шт.), верстак одностумбовый (1 шт.), микроскоп МЛ (1 шт.), стойка ИКВ с микатором (2 шт.), микроскоп ММИ-2 (1 шт.), наборы ППКМО (11 шт.), набор угловых мер МУ-1 (1 шт.), набор калибров для контроля валов (1 комп.), набор калибров для контроля отверстий (1 комп.), стойка магнитно-измерительная (1 шт.), линейка синусная (1 шт.), нутромеры НИ-100-160 (2 комп.), штангенциркуль ЖК (2 шт.), микрометр ЖК (2 шт.), скоба СР, микрометр МК, микрометр МР, штангенциркуль ШЦ, штангенрейсмас ШР, штангенглубиномер ШГ (5 комп.), образцы шероховатостей (набор № 3) (1 комп.), образцы для измерений (3 комп.), угломер Кушникова (2 шт.), угломер Семенова (2 шт.), глубиномер микрометрический ГМ (2 шт.)
1-204		Помещение для самостоятельной работы	Стол (28 шт.), стулья (48 шт.), шкаф и стеллажи с литературой, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (4 шт.).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методика изучения дисциплины предусматривает проведение лекционных и практических занятий, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, осуществление текущего и промежуточного контроля. Используя лекционный материал, рекомендуемую литературу, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как источник пополнения, углубления и систематизации своих теоретических знаний и практических навыков.

Для освоения дисциплины обучающимся необходимо:

1. Посещать лекции, на которых в сжатом и систематизированном виде излагаются основы дисциплины, приводятся основные определения и понятия, раскрываются основные положения дисциплины. Работа над записями лекции завершается дома. На свежую голову (пока лекция еще в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять.
2. Посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. В процессе занятий преподаватель поясняет теоретические положения работы, организует ее выполнение, прививает навыки выполнения той или иной технологической операции, поясняя тонкости ее выполнения, выявляет характерные ошибки и комментирует их последствия, помогает формировать выводы по проделанной работе и принимает отчеты по проделанной работе. Обучающиеся, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются или направляются на отработку неусвоенного материала. При необходимости для них организуются дополнительные консультации.
3. Систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, рекомендованной литературы, подготовку и написание рефератов. Задания на самостоятельную работу выдаются преподавателем.
4. Под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____
от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____