

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Кафедра транспорта (Т_ФТ)

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Кафедра транспорта (Т_ФТ)

наименование кафедры

Воеводин Е.С.

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕТОДЫ ОЦЕНКИ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ
СЕРВИСА**

Дисциплина Б1.В.02 Методы оценки эффективности процессов
сервиса

Направление подготовки / 23.04.03 Эксплуатация транспортно-
специальность технологических машин и комплексов
магистерской программе 23 04 03 01

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2020

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

230000 «ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ НАЗЕМНОГО ТРАНСПОРТА»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

Направление 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов магистерской программе 23.04.03.01

Автомобильный сервис

Программу
составили

канд.техн.наук, доцент, Писарев И С

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины является изучение принципов измерения и оценки качества в сочетании с проблемой управления качеством и получение студентами теоретических знаний и практических навыков по основным вопросам контроля качества и эффективности процессов сервиса

1.2 Задачи изучения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины «Методы оценки эффективности процессов сервиса» студент должен:

Знать и уметь использовать основные понятия и методы оценки эффективности процессов сервиса, профессионально-ориентированные математические, физические методы анализа, синтеза и оптимизации процессов контроля качества и эффективности процессов сервиса;

Иметь опыт владения выбором показателей качества услуг автомобильного сервиса, измерения показателей качества услуг инструментальными и экспертными методами, составления контрольных карт, организации работ по всем направлениям деятельности качества в условиях автомобильного сервиса, разработки методик обработки результатов измерений, контроля качества

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ОПК-1: способностью формулировать цели и задачи исследования, выявлять приоритеты решения задач, выбирать и создавать критерии оценки	
Уровень 1	приемы формирования целей и задач оценки эффективности процессов сервиса
Уровень 1	создавать критерии оценки эффективности процессов сервиса
Уровень 1	приемами выбора методик оценки эффективности процессов сервиса

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Управление автосервисным производством

Преддипломная практика

Научно-педагогическая
Практика по получению профессиональных умений и опыта
профессиональной деятельности
Подготовка и сдача государственного экзамена

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		3
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	1 (36)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1 (36)	1 (36)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Экзамен)	1 (36)	1 (36)

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Методы оценки эффективности процессов сервиса	18	18	0	36	ОПК-1
Всего		18	18	0	36	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Общие сведения о методах оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
2	1	Основные методы оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
3	1	Разработка методики оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
4	1	Определение параметров оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
5	1	Основы технологии оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0

6	1	Основные задачи и цели управления эффективностью процессов сервиса	2	0	0
7	1	Нормативное сопровождение процессов управления эффективностью сервиса	2	0	0
8	1	Аудит эффективности процессов сервиса и премии	2	0	0
9	1	Надежность как основной показатель эффективности процессов сервиса	2	0	0
Итого			18	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Общие сведения о методах оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
2	1	Основные методы оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
3	1	Разработка методики оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
4	1	Определение параметров оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
5	1	Основы технологии оценки эффективности процессов сервиса	2	0	0
6	1	Основные задачи и цели управления эффективностью процессов сервиса	2	0	0
7	1	Нормативное сопровождение процессов управления эффективностью сервиса	2	0	0

8	1	Аудит эффективности процессов сервиса и премии	2	0	0
9	1	Надежность, как основной показатель эффективности процессов сервиса	2	0	0
Итого			18	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Итого					

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Савич Е. Л., Болбас М. М., Сай А. С.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Савич Е. Л.	Техническая эксплуатация автомобилей. В 3 ч. Ч. 1. Теоретические основы технической эксплуатации	Москва: Новое знание, 2015
Л1.2	Савич Е. Л.	Техническая эксплуатация автомобилей. В 3 ч. Ч. 2. Методы и средства диагностики и технического обслуживания автомобилей	Москва: Новое знание, 2015

Л1.3	Савич Е. Л.	Техническая эксплуатация автомобилей. В 3 ч. Ч. 3. Ремонт, организация, планирование, управление	Москва: Новое знание, 2015
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кириллов В. И.	Квалиметрия и системный анализ: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2014
Л2.2	Азгальдов Г. Г.	Квалиметрия для инженеров-механиков	Москва: Московский автомобильно- дорожный институт (Государственны й технический университет) МАДИ (ГТУ), 2013
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Савич Е. Л., Болбас М. М., Сай А. С.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2018

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Библиотека СФУ	http://bik.sfu-kras.ru/
----	----------------	---

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Знания, умения и навыки, полученные студентами в ходе изучения данной дисциплины, измеряются контролем за самостоятельной работой студента в виде выполнения самостоятельного задания. Изучение каждого модуля завершается проверкой полученных знаний, умений и навыков в форме самостоятельного задания.

Учебным планом изучения данной дисциплины предусмотрено: самостоятельное изучение и закрепление навыков полученных при выполнении практических работ.

Объем самостоятельной работы:

Самостоятельное изучение и закрепление навыков студентами предусмотрено в объеме 36 часов (1 з.е.).

В процессе самостоятельной работы студенты осваивают материал из списка основной и дополнительной литературы, представленного в соответствующем разделе данной рабочей программы.

Текущий и рубежный контроль знаний при изучении дисциплины состоит из демонстрации навыков работы студентами по самостоятельному изучению тем лекционных и практических работ.

На каждом занятии преподаватель отмечает отсутствующих студентов. Студенты, пропустившие практические работы, обязаны самостоятельно изучить тему и продемонстрировать навыки по изученной теме на консультации у преподавателя. По темам пропущенных практических работ на зачете могут быть включены дополнительные вопросы.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	9.1 Перечень необходимого программного обеспечения
9.1.2	Операционная система Microsoft Windows XP (или выше); Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic Edition, браузер (Microsoft Internet Explorer или др.).

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем
-------	---

9.2.2	Консультант Плюс. Технология ПРОФ [Электронный ресурс]: справочная правовая система: версия 4000.00.15 : [установленные информационные банки: законодательство, судебная практика, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, технические нормы и правила]. Москва: ЗАО «Консультант Плюс», 1992 // Режим доступа: локальная сеть вуза; система автоматизации библиотек ИРБИС64; база данных Росстандарта.
-------	---

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения учебной дисциплины привлекается презентация лекционного курса с использованием визуальных слайдов по соответствующей тематике. В презентации используются также хронологические таблицы, схемы, определения ключевых понятий.