

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.05 Квалиметрия в автомобильном сервисе

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и

Направленность (профиль)

23.04.03.01 Автомобильный сервис

Форма обучения

очная

Год набора

2022

Красноярск 2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

к.т.н, доцент, Писарев И С

должность, инициалы, фамилия

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ПК-11: Способность и готовность оценивать эффективность деятельности сервисной сети и на этой основе вырабатывать наборы мероприятий	
ИД-1.ПК-11: Демонстрирует навыки оценки деятельности сервисной сети и вырабатывает корректирующие наборы мероприятий	Параметры эффективности деятельности сервисного предприятия Оценивать параметры эффективности деятельности сервисного предприятия Умением формулирования параметров эффективности деятельности сервисного предприятия
ПК-8: Способность выполнять фирменные требования завода-изготовителя при проведении регулярных аудитов	
ИД-1.ПК-8: Управляет реализацией требований завода-изготовителя при процедурах регулярных аудитов	Общую структуру фирменных требований завода-изготовителя при проведении регулярных аудитов определять структуру фирменных требований завода-изготовителя при проведении регулярных аудитов Навыками по проведению аудитов по структуре фирменных требований завода-изготовителя

1.4 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)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	1 (36)	
Самостоятельная работа обучающихся:	2,5 (90)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. Методы оценки эффективности процессов сервиса									
	1. Общие сведения о методах оценки эффективности процессов сервиса	2							
	2. Основные методы оценки эффективности процессов сервиса	2							
	3. Разработка методики оценки эффективности процессов сервиса	2							
	4. Определение параметров оценки эффективности процессов сервиса	2							
	5. Основы технологии оценки эффективности процессов сервиса	2							
	6. Основные задачи и цели управления эффективностью процессов сервиса	2							
	7. Нормативное сопровождение процессов управления эффективностью сервиса	2							

8. Аудит эффективности процессов сервиса и премии	2							
9. Надежность как основной показатель эффективности процессов сервиса	2							
10. Общие сведения о методах оценки эффективности процессов сервиса			4					
11. Основные методы оценки эффективности процессов сервиса			4					
12. Разработка методики оценки эффективности процессов сервиса			4					
13. Определение параметров оценки эффективности процессов сервиса			4					
14. Основы технологии оценки эффективности процессов сервиса			4					
15. Основные задачи и цели управления эффективностью процессов сервиса			4					
16. Нормативное сопровождение процессов управления эффективностью сервиса			4					
17. Аудит эффективности процессов сервиса и премии			4					
18. Надежность, как основной показатель эффективности процессов сервиса			4					
19. Самостоятельная работа							54	
20. Методы оценки эффективности процессов сервиса								
Всего	18		36				54	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Савич Е. Л. Техническая эксплуатация автомобилей. В 3 ч. Ч. 1. Теоретические основы технической эксплуатации(Москва: Новое знание).
2. Савич Е. Л. Техническая эксплуатация автомобилей. В 3 ч. Ч. 2. Методы и средства диагностики и технического обслуживания автомобилей (Москва: Новое знание).
3. Савич Е. Л. Техническая эксплуатация автомобилей. В 3 ч. Ч. 3. Ремонт, организация, планирование, управление(Москва: Новое знание).
4. Кириллов В. И. Квалиметрия и системный анализ: Учебное пособие (Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
5. Азгальдов Г. Г. Квалиметрия для инженеров-механиков(Москва: Московский автомобильно-дорожный институт (Государственный технический университет) МАДИ (ГТУ)).
6. Савич Е. Л., Болбас М. М., Сай А. С. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Windows 10 Professional 64bit Russian контракт № 149/2018-ay/A/эф;
2. Office Professional Plus 2016 Russian Russian контракт № 53/2019-ay/A/эф;
3. ESET Endpoint Antivirus идентификатор 3AJ- DPA-FNA (до 27.06.2021);
4. Microsoft Visio Professional 2007 Russian Academic OPEN No Level Sku: D87-02968. Сертификат Microsoft Open License №43158512 от 07.12.2007;
5. С++Builder 2009 Professional Academic (Concurrent) #35920-#35922 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
6. Delphi 2009 Professional Academic (Concurrent)#35923-#35925 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
7. RAD Studio 2009 Professional Academic (Concurrent) #35926-#35928 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
8. Mathcad 14.0 English Media Kit Itemnumber: MED-6062-CD-140 Приложение 1 к Свидетельству о регистрации программного продукта ЗАО «Аксост». Дата регистрации: октябрь 2007 г.;
9. MATLAB International Academic Edition Individual Лицензионное свидетельство ЗАО «СофтЛайнТрейд» от 1.12.2008;
10. Solid Works 2019. Подписка Solid Works CAMPUS Договор-оферта ЗАО «СофтЛайнТрейд» №Tr011283 от 27.02.2014;

11. Microsoft® Visual Studio® Pro 2015 льготный период активации;
12. Компас 17. Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Компас 17 ц-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;
13. Corel DRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
14. 3Ds Max 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
15. AutoCad 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
16. AutoCAD Mechanical 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
17. CorelDRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
18. Photoshop Extended CS3 Russian version Win Educ Сертификат от Софтлайна бессрочно CE0712353;
19. Комплекс 2014 SP5 Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Ец-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;
20. Ansys17. ANSYS Academic Multiphysics Campus Solution (10/100)-TECS договор №1675-Т/2015-СФО/4706/15 23 декабря 2015г. ЗАО <<КАДФЕМ Си-Ай-Эс>>;
21. VirtualBox. лицензии GPL v2;
22. 7 zip. лицензии GNU.

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем
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.

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 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.