

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

Б1.В.07 Процессы управления качеством 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 _____

_____ ктн, доцент, Хмельницкий С В

_____ должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

- предоставить будущим специалистам в области управления качеством знания и практические навыки в разработке систем менеджмента качества;
- познакомить студентов с основными нормативными положениями, регламентирующие системы качества и научить их правильно разрабатывать и оформлять документацию систем менеджмента качества;
- научить студентов работе с нормативно-технической документацией в области качества.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- изложить важнейший материал программы дисциплины;
- познакомить студентов с историей развития систем менеджмента качества, как за рубежом, так и в России, последними достижениями, проблематикой в области качества;
- развивать у студентов потребность к самостоятельной работе над учебниками и научной литературой;
- закрепить методы приложения теории к решению практических задач;
- оценить уровень понимания студентами вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степень и качество усвоения материала студентами на практических занятиях и при выполнении курсовой работы;
- обучить навыкам освоения проектных методик, в части разработки систем качества и работы с нормативно-справочной литературой.

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-5: Способность к организации взаимодействия цепочки — завод-производитель – дилер при обеспечении и реализации гарантийной политики завода с учетом интересов клиентов	
ИД-1.ПК-5: Осуществляет взаимодействие по цепочке завод-изготовитель — дилер при реализации гарантийной политики завода	регламент и правила разработки документированных процедур в автомобильном сервисе использовать на практике полученные знания навыками оценки качества производственных процессов сервиса
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	

ИД-1.УК-2: Участвует в процессах управления качеством на всех этапах жизненного цикла предприятий автомобильного	методы построения структуры производственных процессов автомобильного сервиса использовать на практике полученные знания навыками построения процессов производственной деятельности
сервиса	

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. Проектирование систем управления качеством									
	1. Введение	2							
	2. Эволюция систем менеджмента качества	2							
	3. Отечественный опыт систем менеджмента качества	2							
	4. Модель системы качества по международным стандартам серии ISO 9000	2							
	5. Принципы менедж-мента качества	2							
	6. Процессный подход	2							
	7. Этапы разработки системы менеджмента качества	2							
	8. Внедрение и поддер-жание системы менеджмента качества	2							
	9. Информационное обеспечение систем менеджмента качества (CAQ, CALS технологии)	2							
	10. Оценка рентабельности предприятий автомобильного сервиса			4					

11. Технический аудит производственной службы сервиса			4					
12. Оценка продуктивности производственных подразделений			4					
13. Оценка параметров использования рабочего времени персонала			4					
14. Оценка продуктивности, производительности и загрузки подразделений			4					
15. Оценка квалификации персонала			4					
16. Оценка технической культуры производства			4					
17. Оценка продуктивности использования оборудования			4					
18. Оценка общего взаимодействия подразделения службы сервиса			4					
19.							54	
20.								
Всего	18		36				54	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Магер В. Е. Управление качеством: Учебное пособие(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
2. Аристов О. В. Управление качеством: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
3. Исаев Г. Н. Управление качеством информационных систем(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 «Аксонфт». 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. Компьютерная программа «Консультант Плюс».

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 «Процессы управления качеством в автомобильном сервисе» используются учебные лаборатории группы компании «Медведь-Холдинг» в г. Красноярске. Для изучения дисциплины привлекается презентация курса с использованием визуальных слайдов по соответствующей тематике. В презентации используются также хронологические таблицы, схемы, определения ключевых понятий.