

**ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ**  
**Кафедра надежности и ремонта машин**

Рег. № *АИб-23.60*  
« *29* » *августа* 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Директор Инженерного института  
Гуськов Ю.А.  
(ФИО)  
(подпись)



**ФГОС 2017 г.**  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.09 Контроль качества услуг в техническом сервисе машин**

Шифр и наименование дисциплины

**35.03.06 Агроинженерия**

Код и наименование направления подготовки

**Сервис технических систем**

Направленность (профиль)

Курс: 4, 5

Семестр: 8, 9

Факультет: Инженерный институт

очная, заочная

очная, заочная, очно-заочная

**Объем дисциплины (модуля)**

Вид занятий	Объем занятий [зачетных ед./часов]			Семестр
	очная	заочная	очно-заочная	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану</b>	<b>2/72</b>	<b>2/72</b>		<b>8, 9</b>
В том числе,				
<b>Контактная работа</b>	<b>28</b>	<b>10</b>		
Занятия лекционного типа	14	4		
Занятия семинарского типа	14	6		
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	<b>44</b>	<b>62</b>		
<b>В том числе:</b>				
Контрольная работа / реферат / РГР	К	К		8, 9
Форма контроля экзамен / зачет / зачет с оценкой	3	3		8, 9

Новосибирск 2023

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 35.03.06 Агроинженерия, утвержденного приказом Минобрнауки России от 23.08.2017 №813.

**Программу разработал(и):**

К.т.н. доцент кафедры НиРМ

(должность)

  
подпись

Малышко А.А.

ФИО

Ст. преподаватель кафедры НиРМ

(должность)

  
подпись

Зенкова Н.И.

ФИО

# 1 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Контроль качества услуг в техническом сервисе машин» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих компетенций: ПКО-3.

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПКО-3 Способен организовать эксплуатацию сельскохозяйственной техники	ИПКО-3.4. Осуществляет проверку работоспособности и настройку инструмента, оборудования, сельскохозяйственной техники, приемку новой и отремонтированной сельскохозяйственной техники с оформлением соответствующих документов	<p><b>знать:</b> Количественные оценки качественных характеристик товаров и услуг Взаимосвязь качества и конкурентоспособности. Этапы процесса обеспечения качества;</p> <p><b>уметь:</b> Организовать на предприятии технического сервиса системный подход к контролю качества; Планировать мероприятия по организации контроля качества. Применять регулирование технологических процессов по обеспечению качества продукции и услуг; Наладить работу по выявлению бракованных изделий и некачественного выполнения услуг;</p> <p><b>владеть:</b> Терминами и определениями в области качества продукции и услуг, сертификации услуг и управления качеством; Методическими основами управления качеством;</p>
	ИПКО-3.5. Назначает ответственное лицо и закрепляет за ним сельскохозяйственную технику, выдает производственное задание персоналу по выполнению работ, связанных с подготовкой к работе, использованием по назначению, хранением, транспортированием, техническим обслуживанием, ремонтом сельскохозяйственной техники, и контролирует их выполнения	<p><b>знать:</b> Роль системы управления качеством; Систему сертификации услуг.</p> <p><b>уметь:</b> Организовать мероприятия на предприятии технического сервиса по добровольной и обязательной сертификации; Проводить обоснование затрат на обеспечение качества продукции и услуг; Пользоваться правилами и нормами регламентирующими деятельность автосервисных предприятий; Использовать методы управления качеством в сфере автосервиса.</p> <p><b>владеть:</b> Выбором технических средств контроля качества, метрологическое обеспечение контроля качества.</p>

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Контроль качества услуг в техническом сервисе машин» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина «Контроль качества услуг в техническом сервисе машин» опирается на курсы дисциплин: Метрология, стандартизация и сертификация, Материаловедение и технология конструкционных материалов, Технология ремонта машин, Технический сервис в АПК и является основой для последующего изучения дисциплин: Эксплуатационная практика.

## 3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2 по каждой форме обучения.

Таблица 2.1 Очная форма

№ п/п	Темы	Кол-во часов				Формируемые компетенции
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего по теме	
1	Качество как экономическая категория и объект управления	2	2	4	8	ПКО-3
2	Эволюция подходов к менеджменту качества	2	2	3	7	ПКО-3
3	Методологические основы управления качеством	4	2	4	10	ПКО-3
4	Сертификация продукции, услуг и систем качества	2	4	4	10	ПКО-3
5	Управление затратами на обеспечение качества	2	2	4	8	ПКО-3
6	Разработка и внедрение мероприятий по повышению качества в сфере технического сервиса	2	2	4	8	ПКО-3
	Подготовка и выполнение контрольной работы			12	12	
	Подготовка к зачету			9	9	
	<b>Всего</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>44</b>	<b>72</b>	

Таблица 2.2 Заочная форма

№ п/п	Темы	Кол-во часов				Формируемые компетенции
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего по теме	
1	Качество как экономическая категория и объект управления	1	1	4	5	ПКО-3
2	Эволюция подходов к менеджменту качества	1	1	8	10	ПКО-3

3	Методологические основы управления качеством	1	1	6	8	ПКО-3
4	Сертификация продукции, услуг и систем качества	1	1	10	12	ПКО-3
5	Управление затратами на обеспечение качества		1	6	7	ПКО-3
6	Разработка и внедрение мероприятий по повышению качества в сфере технического сервиса		1	6	7	ПКО-3
	Подготовка и выполнение контрольной работы			18	18	
	Подготовка к зачету			4	4	
	<b>Всего</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>62</b>	<b>72</b>	

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы и выполнения контрольной работы.

### **3.1. Содержание отдельных разделов и тем**

#### **1. Качество как экономическая категория и объект управления**

Понятие качества. Значение повышения качества. Качество как объект управления. Менеджмент качества. Концепции менеджмента качества. Параметры менеджмента качества.

#### **2. Эволюция подходов к менеджменту качества**

Становление и развитие менеджмента качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Основные этапы развития систем качества.

#### **3. Методологические основы управления качеством**

Аспекты качества продукции. Контроль качества. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля. Контрольные карты. Значение стандартизации.

#### **4. Сертификация продукции, услуг и систем качества**

Понятие сертификации продукции и услуг. Преимущества системы сертификации продукции и услуг. Этапы проведения сертификации системы качества. Международная практика сертификации.



## 5. Управление затратами на обеспечение качества

Этапы формирования и виды затрат на качество продукции. Информационная база анализа затрат на качество продукции. Методы анализа затрат на качество продукции. Анализ затрат на качество продукции. Экономическая эффективность новой продукции и новых услуг.

## 6. Разработка и внедрение мероприятий по повышению качества в сфере технического сервиса

Состав проектного анализа. Общая характеристика изделия. Коммерческий анализ. Технический анализ. Организационный, социальный, экологический и экономический анализ.

## 4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### 4.1. Список основной литературы:

1. Колчков, В. И. Метрология, стандартизация, сертификация : учебник / В. И. Колчков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-638-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987717>

### 4.2. Список дополнительной литературы:

1. Автомобили: учебник / А.В. Богатырев, Ю.К. Есеновский-Лашков, М.Л. Насоновский; под ред. проф. А.В. Богатырева. — 3-е изд., стереотип. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 655 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/2530](http://www.dx.doi.org/10.12737/2530). — Текст: электронный. — URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1002890>

2. Мигаль, В. Д. Методы технической диагностики автомобилей : учебное пособие / В.Д. Мигаль, В.П. Мигаль. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 417 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0804-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1844258>

3. Савич, Е. Л. Ремонт кузовов легковых автомобилей : учебное пособие / Е.Л. Савич, В.С. Ивашко, А.С. Савич ; под общ. ред. Е.Л. Савича. — Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2021. — 320 с. : ил. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-006027-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1381284>

### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3 Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Официальный сайт Минсельхоза России	<a href="http://www.mcx.ru/">http://www.mcx.ru/</a>
2.	ЭБС издательства «ИНФРА-М»	<a href="http://znanium.com">znanium.com</a>
3.	ЭБС издательства «Лань»	<a href="http://e.lanbook.com">e.lanbook.com</a>
4.	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	<a href="http://rusneb.ru/">http://rusneb.ru/</a>
5.	Научная электронная библиотека eLIBRARY	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

#### 4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю) и самостоятельной работы

1. Контроль качества услуг в техническом сервисе машин. Метод. указания для лаб. работ / Ново-сиб. гос. аграр. ун-т. инж. ин-т; сост. А.А. Малышко, Р.В. Конореев – Новосибирск, 2019. – 24 с.

2. Контроль качества услуг в техническом сервисе машин: метод. указания по выполнению контрольной работы: Новосиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко, М.В.Рыбак, Р.В. Конореев – Новосибирск, 2019. – 12с.

3. Контроль качества услуг в техническом сервисе машин: метод. указания для самост. работы: Ново-сиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко, Р.В. Конореев – Новосибирск, 2019. – 10с.

4. Контроль качества услуг в техническом сервисе машин: проблемная лекция: Ново-сиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко, Р.В. Конореев – Новосибирск, 2019. – 10с.

#### 4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий

1. Применение ноутбука подключенного к сети интернет
2. Применение дефектоскопа магнитного ПМД-70, дефектоскопа ультразвукового УДМ-3, дефектоскопа магнитного ДМП-2

Таблица 4 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

№ п/п	Наименование	Тип лицензии или правообладатель
1.	<i>MS Windows 2007</i>	<i>Microsoft</i>
2.	<i>MS Office 2007 prof (Word, Excel, Access, PowerPoint)</i>	<i>Microsoft</i>
3.	<i>Броузер Mozilla FireFox</i>	<i>Mozilla Public License</i>
4.	<i>Почтовый клиент Thunderbird</i>	<i>Mozilla Public License</i>
5.	<i>Файловый менеджер FreeCommander</i>	<i>Бесплатная</i>

Таблица 5 Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

№ п/п	Тип	Наименование	Примечание
1.	Видеофильм	<i>Место и роль экспертизы технического состояния машин и оборудования в АПК</i>	<i>40 мин.</i>
2.	Презентация	<i>Контроль качества услуг в техническом сервисе машин</i>	<i>23 слайда</i>
3.	Документ	<i>ГОСТ 6.30-2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации: Требования к оформлению документов [Текст]. – Взамен ГОСТ 7.53–86; введ. впервые. – М: ГОССТАНДАРТ РОССИИ, 2003. – 19 с.</i>	<i>19 с.</i>

## 5. Описание материально-технической базы

Таблица 6 Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
Н-109	Аудитория для проведения занятий лекционного типа	Оборудована: проектор, компьютер, доска учебная, проекционный экран.
Н-114	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Оборудована: переносной проектор, проекционный экран, доска учебная
Н-118 «Лаборатория надежности технических систем»	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций.	Оборудована: ноутбук подключенный к сети.

## 6. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине (модулю) используется традиционная система контроля и оценки успеваемости обучающихся.



## 7. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «25» мая 2023 г. № 5

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры протокол от «28» августа 2023 г. № 1

\_\_\_\_\_  
ИО заведующего кафедрой

(должность)

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
Пчельников А.В.

ФИО

\_\_\_\_\_  
Председатель методического  
совета ИИ

(должность)

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
Вульферт В.Я.

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. №\_\_

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): \_\_\_\_\_  
нужное подчеркнуть

\_\_\_\_\_  
Председатель методического  
совета ИИ

(должность)

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. №\_\_

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): \_\_\_\_\_  
нужное подчеркнуть

\_\_\_\_\_  
Председатель методического  
совета ИИ

(должность)

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО