


ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра надежности и ремонта машин

Рег. № *АИб-23.103*
« *29* » *августа* 2023 г.

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

(подпись)



ФГОС 2017 г.
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Б1.В.ДВ.06.02 Сертификация услуг на предприятиях
технического сервиса**

Шифр и наименование дисциплины

35.03.06 Агроинженерия

Код и наименование направления подготовки

Сервис технических систем

Направленность (профиль)

Курс: 3, 4

Семестр: 5, 7

Факультет: Инженерный институт

очная, заочная

очная, заочная, очно-заочная

Объем дисциплины (модуля)

| Вид занятий | Объем занятий [зачетных ед./часов] | | | Семестр |
|--|------------------------------------|-------------|--------------|-------------|
| | очная | заочная | очно-заочная | |
| Общая трудоемкость по учебному плану | 2/72 | 2/72 | | 5, 7 |
| В том числе, | | | | |
| Контактная работа | 28 | 10 | | |
| Занятия лекционного типа | 12 | 4 | | |
| Занятия семинарского типа | 16 | 6 | | |
| Самостоятельная работа, всего | 44 | 62 | | |
| В том числе: | | | | |
| Контрольная работа / реферат / РГР | К | К | | 5, 7 |
| Форма контроля экзамен / зачет / зачет с оценкой | З | З | | 5, 7 |

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), соответствующие с результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Сертификация услуг на предприятиях технического сервиса в соответствии с требованиями ФГОС ВО и с учетом ПООП (при наличии) направлена на формирование следующих компетенций (ПКО-3, ПКР-14)

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Запланированные результаты обучения |
|---|---|---|
| <i>ПКО-3 Способен организовать эксплуатацию сельскохозяйственной техники</i> | <i>ИПКО-3.11. Осуществляет подбор сторонних организаций и оформляет с ними договоры для материально-технического обеспечения эксплуатации, диагностики неисправностей, технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники</i> | знать: <i>Основы законодательства в сфере сертификации услуг</i> уметь: <i>Работать с нормативной документацией по сертификации услуг</i> владеть: <i>Терминами и определениями в области сертификации услуг и управления качеством</i> |
| <i>ПКР-14 Способен организовать работу по повышению эффективности сельскохозяйственной техники и оборудования</i> | <i>ИПКР-14.6 Разрабатывает мероприятия по организации материально-технического обеспечения инженерных систем (технические средства для обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники и оборудования)</i> | знать: <i>Виды услуг, подлежащие обязательной и добровольной сертификации</i> уметь: <i>Формулировать требования к методам проверки услуг</i> владеть: <i>Навыками подготовки предприятия технического сервиса к сертификации</i> |

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сертификация услуг на предприятиях технического сервиса» относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений.*

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: Физика, Метрология, стандартизация и сертификация, Материаловедение и технология конструктивных материалов и является основой для последующего изучения дисциплин: Надежность технических систем, Экспертная оценка технического состояния машин в АПК.

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблицах 2,3 по каждой форме обучения.

Таблица 2.1 Очная форма

| № п/п | Темы | Кол-во часов | | | | Формируемые компетенции |
|-------|--|--------------|----------------------------------|------------------------|---------------|-------------------------|
| | | Лекции | Лабораторно-практические занятия | Самостоятельная работа | Всего по теме | |
| 1 | Основы законодательства в сфере сертификации услуг | 2 | 2 | 4 | 8 | ПКО-3, ПКР-14 |

| | | | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| | Системы сертификации услуг | | | | | |
| 2 | Технические регламенты в сфере сертификация услуг в техническом сервисе и на автомобильном транспорте. Лицензирование отдельных видов деятельности на автомобильном транспорте | 2 | 2 | 2 | 6 | ПКО-3, ПКР-14 |
| 3 | Подготовка предприятия технического сервиса к сертификации услуг по ТО и Р. | 2 | 2 | 2 | 6 | ПКО-3, ПКР-14 |
| 4 | Правила оказания услуг по ТО и Р | 2 | 2 | 4 | 8 | ПКО-3, ПКР-14 |
| 5 | Организация входного контроля качества запасных частей и материалов, выходной контроль качества услуг. Фирменное сопровождение | 2 | 4 | 4 | 10 | ПКО-3, ПКР-14 |
| 6 | Организация контроля качества технологических процессов на предприятиях технического сервиса | 2 | 4 | 6 | 12 | ПКО-3, ПКР-14 |
| | Подготовка и выполнение контрольной работы | | | 12 | 12 | ПКО-3, ПКР-14 |
| | Подготовка к зачету | | | 10 | 10 | ПКО-3, ПКР-14 |
| | Всего | 12 | 16 | 44 | 72 | |

Таблица 2.2 Заочная форма

| № п/ п | Темы | Кол-во часов | | | | Формируемые компетенции |
|--------------|---|--------------|----------------------------------|------------------------|---------------|-------------------------|
| | | Лекции | Лабораторно-практические занятия | Самостоятельная работа | Всего по теме | |
| 1 | Основы законодательства в сфере сертификации услуг Системы сертификации услуг | | | 8 | 8 | ПКО-3, ПКР-14 |
| 2 | Технические регламенты в сфере сертификация услуг в техническом сервисе и на автомобильном транспорте. Лицензирование отдельных видов деятельности на автомобильном транспорте | 1 | | 10 | 11 | ПКО-3, ПКР-14 |
| 3 | Подготовка предприятия технического сервиса к сертификации услуг по ТО и Р. | 1 | | 8 | 9 | ПКО-3, ПКР-14 |

| | | | | | | |
|---|--|----------|----------|-----------|-----------|---------------|
| 4 | Правила оказания услуг по ТО и Р | | 2 | 12 | 14 | ПКО-3, ПКР-14 |
| 5 | Организация входного контроля качества запасных частей и материалов, выходной контроль качества услуг. Фирменное сопровождение | 1 | 2 | 2 | 5 | ПКО-3, ПКР-14 |
| 6 | Организация контроля качества технологических процессов на предприятиях технического сервиса | 1 | 2 | 2 | 5 | ПКО-3, ПКР-14 |
| | Подготовка и выполнение контрольной работы | | | 16 | 16 | |
| | Подготовка к зачету | | | 4 | 4 | |
| | Всего | 4 | 6 | 62 | 72 | |

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

3.1. Содержание отдельных разделов и тем

1. Основы законодательства в сфере сертификации услуг.

Организация проведения занятий. Цели и задачи, место и значимость дисциплины. Краткая историческая справка о дисциплине. Руководящие принципы ООН для защиты интересов потребителей, Гражданский Кодекс РФ, законы РФ «О защите прав потребителей», «О безопасности дорожного движения», «О техническом регулировании», «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Системы сертификации услуг: ИСО; ГОСТ Р и т.д

2. Технические регламенты и системы сертификация в сфере услуг и на транспорте:

«О требованиях к выбросам автомобильной техникой, выпускаемой в обращение на территории РФ, вредных (загрязняющих) веществ», «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и топочному мазуту», «О безопасности машин и оборудования», «О безопасности колесных транспортных средств».

Лицензирование отдельных видов деятельности: термины и определения. Цели и задачи лицензирования. Закон РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности». Критерии определения лицензируемых видов деятельности. Полномочия лицензирующих органов. Действие лицензии. Принятие решения о выдаче лицензии. Переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии. Приостановление действия лицензии и аннулирование лицензии. Перечень видов деятельности, на осуществление которых требуется лицензия.

Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании". Постановления Госстандарта России и Минсельхозпрода России о "Системе добровольной сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту сельхозтехники" от 15 июля 1997 г. N 13/9, в соответствии с Законами Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг", "О безопасности дорожного движения", "О защите прав потребителей", "О защите окружающей природной среды" и в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. N 575. Приказ Мт РФ от 7 мая 2002г. №61 «О лицензировании

отдельных видов деятельности в транспортном комплексе РФ. Положение о Российской транспортной инспекции МТ РФ. Положение о лицензировании перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом. ГОСТ Р 51709-2001 Автотранспортные средства. Требования безопасности к техническому состоянию и методы проверки. ГОСТ Р 51825-2001 Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования.

3. Анализ деятельности предприятия технического сервиса и его подготовка к сертификации. Системы добровольной сертификации.

Система добровольной сертификации услуг и система добровольной сертификации на автомобильном транспорте. Организационная структура Систем. Порядок сертификации услуг Перечень услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, основные характеристики и нормативные документы, на соответствие требованиям которых проводится сертификация. Перечень услуг по перевозке пассажиров автомобильным транспортом, основные характеристики и нормативные документы, на соответствие требованиям которых проводится сертификация.

Система сертификации автотранспортных средств запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам. Порядок подготовки и проведения сертификации. Процедура сертификации механических транспортных средств и прицепов производимых или ввозимых малыми партиями. Процедура сертификации транспортных средств, производимых из сборочных комплектов. Процедура признания результатов сертификации по Директивам ЕС при сертификации МТС в РФ. Проверка производства сертифицируемой продукции. Инспекционный контроль за сертифицируемой продукцией. Изменение типа транспортного средства. Меры, принимаемые органом по сертификации, при несоответствии выпускаемой продукции установленным требованиям.

4. Правила оказания услуг по ТО и Р.

Понятие заказчика и исполнителя. Права и обязанности сторон. Заключение договоров на оказание услуг в сфере технического сервиса, организация технологических процессов приемки и выдачи заказов при оказании услуг по ТО и Р. Ответственность сторон. Порядок урегулирования конфликтов, техническая экспертиза.

5. Организация входного контроля качества запасных частей и материалов – цель, выбор методов и средств контроля качества запасных частей и материалов.

Анализ и выбор поставщиков запчастей и расходных материалов. Составление претензий по качеству запчастей и расходных материалов. Организация выходного контроля качества услуг, обоснование гарантийных обязательств по качеству услуг. Организация фирменного сопровождения и технической поддержки по качеству услуг по ТО и Р.

6. Организация контроля качества технологических процессов на предприятиях технического сервиса.

Разработка и внедрение мероприятий по контролю качества технологических процессов. Разработка технической документации по контролю качества услуг по ТО и Р. Обеспечение единства измерений. Разработка мероприятий по повышению качества технологических процессов в сфере услуг технического сервиса.

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

4.1. Список основной 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. - Текст: электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1002890>

4.2. Список дополнительной литературы:

1. Технология ремонта машин : учебник / В. М. Корнеев, В. С. Новиков, И. Н. Кравченко [и др.] ; под ред. В. М. Корнеева. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 314 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-013020-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniy.com/catalog/product/1162647>

2. Беженцев, А. А. Безопасность дорожного движения : учебное пособие / А.А. Беженцев. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2022. — 272 с. - ISBN 978-5-9558-0569-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znaniy.com/catalog/product/1853907>

3.

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3 Перечень информационных ресурсов

| № п/п | Наименование | Адрес |
|-------|---|---|
| | ЭБС издательства «Лань» | http://e.lanbook.com/ |
| | ЭБС издательства «ИНФРА-М» | http://znaniy.com/ |
| | Национальная электронная библиотека (НЭБ) | http://rusneb.ru/ |
| | Научная электронная библиотека eLIBRARY | http://elibrary.ru/ |

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

1. Сертификация услуг на предприятиях технического сервиса: метод. указания к практической работе: Новосиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко, М.В.Рыбак – Новосибирск, 2019. – 11с.

2. Сертификация услуг на предприятиях технического сервиса: метод. указания по выполнению контрольной работы: Новосиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко, М.В.Рыбак – Новосибирск, 2019. – 12с.

3. Сертификация услуг на предприятиях технического сервиса: метод. указания для самост. работы: Новосиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко – Новосибирск, 2019. – 10с.

4. Сертификация услуг на предприятиях технического сервиса: проблемная лекция: Новосиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко – Новосибирск, 2019. – 12с.

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. | <i>Видеофильм</i> | <i>Сертификация предприятий технического сервиса</i> | <i>35 мин.</i> |
| 2. | <i>Презентации</i> | <i>Лекции</i> | <i>65 слайдов</i> |
| 3. | <i>Документы</i> | <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.

ФНО

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

ФНО

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

ФНО