

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

Рег. № ЭТб-23.48  
«29» августа 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор Инженерного института  
Гуськов Ю.А.

(ФИО)

(подпись)



**ФГОС 2020 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.06 Управление качеством услуг в автомобильном сервисе

Шифр и наименование дисциплины

### 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Код и наименование направления подготовки

## Автомобильный сервис

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>12</b>		<b>8, 9</b>
Занятия лекционного типа	12	4		
Занятия семинарского типа	16	8		
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	<b>44</b>	<b>60</b>		<b>8, 9</b>
<b>В том числе:</b>				
Курсовой проект / курсовая работа				
Контрольная работа / реферат / РГР	К	К		<b>8, 9</b>
Форма контроля экзамен / зачет / зачет с оценкой	З	З		<b>8, 9</b>

# Новосибирск 2023

Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 07.08.2020 №916.

Рабочую программу разработал:

Доц. каф. НиРМ



Малышко А.А.

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) соотнесенных с результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством услуг в автомобильном сервисе» в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом ПООП (при наличии) направлена на формирование следующих компетенций (ПК-2, ПК-4)

Таблица 1. – Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК-2 Способен организовать работы по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы.	ИПК-2.3 Контролирует качество выполнения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов ИПК-2.4 Разрабатывает мероприятия по улучшению/совершенствованию процесса ТО и ремонта АТС и их компонентов	<b>знать:</b> - Правила оказания услуг по ТО и ремонту АТС - Организационно-технологические основы функционирования автосервисных предприятий; - Ролевые функции сотрудников автосервисных предприятий; - Требования к качеству используемых при ТО и Р запасных частей и расходных материалов; - Принципы гарантийного обслуживания АТС <b>уметь:</b> - Составлять акты, договоры на выполнение услуг по ТО и Р АТС; - Обосновать последовательность и содержание техпроцесса при ТО и Р; - Анализировать деятельность автосервисного предприятия; - Контролировать качество АТС и услуг по ТО и Р; - Оформлять документацию по гарантийному ремонту АТС. <b>владеть:</b> - Правилами и нормами, регламентирующими деятельность автосервисных предприятий; - Методами управления качеством в сфере автосервиса; - Методами организации контроля качества услуг по ТО и Р.
ПК-4 Способен организовать деятельность по выполнению гарантийных обязательств при ТО и ремонте АТС и их компонентов.	ИПК-4.2. Осуществляет коммуникации с потребителем по качеству выполнения обязательств по ТО и ремонту АТС транспортированием, техническим	<b>знать:</b> - Принципы гарантийного обслуживания АТС. <b>уметь:</b> - Составить рекламационные акты; - Производить проверку качества. <b>владеть:</b> - Правилами и нормами гарантийного устранения недостатков ТС

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

Дисциплина «Управление качеством услуг а автомобильном сервисе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Конструкция автотранспортных средств», «Техническая эксплуатация автомобилей», «Безопасность автотранспортных средств», «Стандартизация, взаимозаменяемость и технические измерения», «Технологические процессы технического обслуживания автотранспортных средств», «Информационные технологии в деятельности сервисных предприятий».

## 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	Вид занятий (ЛП)	Самост. Работа (СР)	Всего по теме	
1	Этапы формирования и развития автосервиса как сферы услуг по ТО и Р АТС	2		2	4	ПК-2
2	Классификация предприятий автосервиса	2	2	4	8	ПК-2
3	Особенности функционирования дилерских (фирменных) автосервисных предприятий. Организация гарантийного ремонта АТС	2	4	8	16	ПК-4
4	Законодательная база и нормативно-техническая документация регламентирующая деятельность предприятий автосервиса	2	4	8	14	ПК-2, ПК-4
5	Управление качеством в сфере автосервиса	2	4	8	14	ПК-2
6	Кадровое обеспечение деятельности автосервисных предприятий, повышение и оценка квалификации	2	2	4	8	ПК-2
	Подготовка и выполнение контрольной работы			12	12	
	Подготовка к зачету			9	9	
	<b>Всего</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	

Таблица 2.2 – Заочная форма

№ п/п	Темы	Кол-во часов				Формируемые компетенции Лекции
		Лекции	Вид занятий (ЛП)	Лекции	Вид занятий (ЛП)	
1	Этапы формирования и развития автосервиса как сферы услуг по ТО и Р АТС	0,5		2	4	ПК-2
2	Классификация предприятий автосервиса	0,5	2	2	6	ПК-2
3	Особенности функционирования дилерских (фирменных) автосервисных предприятий	1	4	4	10	ПК-4

4	Законодательная база и нормативно-техническая документация регламентирующая деятельность предприятий автосервиса	0,5	4	6	12	ПК-2, ПК-4
5	Управление качеством в сфере автосервиса	1	4	5	11	ПК-2
6	Кадровое обеспечение деятельности автосервисных предприятий, повышение и оценка квалификации	0,5	2	4	8	ПК-2
	Подготовка и выполнение контрольной работы			18	18	
	Подготовка к зачету			4	4	
	<b>Всего</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	

Учебная деятельность состоит из лекций, лабораторных работ, самостоятельной работы, контрольной работы.

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

#### ***Тема 1. Этапы формирования и развития автосервиса как сферы услуг по ТО и Р АТС***

Автосервис как сфера услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС, общие принципы функционирования сферы услуг. Отличие организации ТО и Р как сферы услуг. Исторические аспекты создания и развития структуры автосервиса на примере различных стран. Особенности и этапы формирования структуры автосервиса в РФ, в т.ч. на примере создания и развития фирменных сервисных структур ВАЗ и КАМАЗ. Создание и развитие в РФ и регионе фирменных (дилерских) сервисных центров. Характеристика ведущих дилерских центров региона. Перспективы развития регионального автосервиса.

#### ***Тема 2. Классификация предприятий автосервиса***

Характеристика предприятий автосервиса. Рассматриваются классификационные признаки предприятий автосервиса, критерии классификации: территориальные, специализация по брендам; специализация по видам работ; классификация по производственной мощности и организационно правовым признакам. Рассматриваются вопросы удовлетворения потребности в услугах автосервиса различных категорий потребителей услуг.

#### ***Тема 3. Особенности функционирования дилерских (фирменных) автосервисных предприятий***

Особенности функционирования дилерских (фирменных) автосервисных предприятий

Место и роль фирменных автосервисных предприятий. «Фирменные» стандарты сервиса. Организационные формы фирменного автосервиса, система взаимоотношений систем «фирма изготовитель – представитель, дистрибьютор – дилер – владелец АТС», понятие о гарантийном и послегарантийном сервисном обслуживании. Сведения о дилерских предприятиях региона, тенденции их развития и анализ деятельности.

#### ***Тема 4. Законодательная база и нормативно-техническая документация регламентирующая деятельность предприятий автосервиса***

Законодательная база и нормативно-техническая документация регламентирующая деятельность предприятий автосервиса

Правовая и нормативно-техническая база и документация регламентирующая деятельность предприятий автосервиса. Применение норм законодательства (ГК, закона о защите прав потребителей) при выполнении услуг по ТО и Р АТС. Правила оказания услуг (Постановление правительства...): права и обязанности сторон (потребителя и исполнителя), ответственность сторон. Анализ моделей взаимоотношения потребителя и исполнителя на различных этапах оказания услуг по ТО и Р и оформляемая документация при заключении договоров (заявки, акты осмотра/приема передачи, акты выполненных работ, заказ/наряды, дефектовочные ведомости и др.).

#### ***Тема 5. Управление качеством в сфере автосервиса***

Рассматриваются критерии качества оказания услуг по ТО и Р АТС. Методы управления



качеством в автосервисе. Пути повышения эффективности технического, технологического потенциала и трудовых ресурсов в автосервисе. Стандарты качества в автосервисе, сертификация в т.ч. добровольная. Развитие ассоциаций и др. профессиональных объединений в автосервисе.

#### **Тема 6. Кадровое обеспечение деятельности автосервисных предприятий, повышение и оценка квалификации**

Кадровое обеспечение деятельности автосервисных предприятий, повышение и оценка квалификации. Рассматривается роль кадрового обеспечения предприятий автосервиса, основные профессиональные навыки и ролевые функции сотрудников автосервиса: мастера-приемщики, мастера производства, менеджеры, инженеры по гарантии, слесари. Требования, предъявляемые к персоналу, используемые системы повышения и оценки квалификации сотрудников автосервиса. Перспективы обучающихся (выпускников) в сфере автосервиса.

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

#### **4.1. Список основной литературы:**

1. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса : учебное пособие / составители О. Н. Пикалев, А. В. Востров. — Вологда : ВоГУ, 2017. — 108 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171267>

2. Шимохин, А. В. Организация услуг на предприятиях автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин, О. М. Кирасиров. — Омск : Омский ГАУ, 2020. — 72 с. — ISBN 978-5-89764-876-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/153574>

#### **4.2. Список дополнительной литературы:**

1. Стуканов, В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В.А. Стуканов. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0838-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1895920>

2. Дмитренко, В. М. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебное пособие / В. М. Дмитренко, И. А. Коновалов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пермь : ПНИПУ, [б. г.]. — Часть 1 — 2011. — 429 с. — ISBN 978-5-398-00640-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/160661>

3. Шимохин А.В. Экономическая эффективность и качество услуг автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин. - Омск : Омский ГАУ, 2022. — 113 с. — ISBN:978-5-907507-12-8. — Текст : электронный //Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/202235>

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

Таблица 3 Перечень информационных ресурсов

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Электронно-библиотечная система Znanium.com	<a href="http://Znanium.com/">http:// Znanium.com /</a>
2.	Национальная электронная библиотека (НЭБ)	<a href="http://нэб.рф">http://нэб.рф</a>
3.	Электронно-библиотечная система Лань	<a href="http://e.lanbook.com/">http://e.lanbook.com /</a>
4.	База данных ООО «Панорама АТ»	<a href="http://cnот.ru">http://cnот.ru</a>

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

1. Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей: метод. указания к практической работе: Новосиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко – Новосибирск, 2021. – 16с.
2. Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей: метод. указания для самост. работы: Новосиб. гос. агр. ун-т. Инженер. ин-т; сост.: А.А. Малышко – Новосибирск, 2021. – 12с.

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

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</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>Система АвтоДилер</i>	<i>Компания АвтоДилер</i>

#### 5. Описание материально-технической базы

Таблица 5. Перечень используемых помещений

№ аудитории	Тип аудитории	Перечень оборудования
Н-109 «Лекционная аудитория».	Аудитория для проведения занятий лекционного типа	Оборудована: проектор, компьютер, веб-камера, доска учебная, проекционный экран
Н-113	Аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций текущего контроля и промежуточной аттестации	Оборудована: доска учебная, телевизор, телевизор, подключенный к сети интернет.

#### 6. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система контроля 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