

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Инженерная академия*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины:** Сертификация услуг в автосервисе

**Рекомендуется для направления подготовки:**

23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

**Направленность программы (профиль):**

Эксплуатация и техническая экспертиза автотранспортных средств

## 1. Цели и задачи дисциплины:

### 1.1 Цель преподавания дисциплины:

Целью преподавания данной дисциплины является формирование у магистранта представление об объективных тенденциях и закономерностях функционирования экономических систем, взаимодействия экономических, социальных процессов и всеобщего управления качеством.

### 1.2 Задачи дисциплины:

Основными задачами при изучении дисциплины являются освоение магистрантами:

- получение учащимися общего представления о подходе «Всеобщее управление качеством», изучение и закрепление основных понятий, связанных с TQM;
- знакомство студентов с эволюционным развитием стандартизации автосервиса, вкладом различных наук в его формирование;
- изучение концепций «патриархов» качества – В. Шухарта, У. Э. Деминга, Дж. М. Джурана, Ф. Кросби, А. Фейгенбаума, К. Исика- вы, Ж. Тагучи;
- формирование у магистрантов подхода к обеспечению качества на основе TQM как к деятельности, способствующей реализации успешного бизнеса и отвечающей интересам общества; исследование связи философии TQM и международных стандартов ИСО серии 9000, а также ИСО серии 14000 (экологический менеджмент);
- изучение моделей «совершенства» – моделей национальных премий в области качества (европейской, американской, российской и др.) как моделей, в наибольшей степени соответствующих философии TQM;
- приобретение студентами знаний по вопросам самооценки в организации в целях совершенствования ее деятельности, получение практических навыков по применению критериев улучшения на предприятиях;
- получение учащимися общего представления о проблемах внедрения TQM на предприятиях на основе изучения опыта как российских, так и зарубежных компаний;
- развитие навыков выполнения заданий «рабочими группами».

## 2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Сертификация услуг в автосервисе» относится к вариативной части блока 1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
1.	Специальные главы теории материально-технического обеспечения, Маркетинг в автосервисе	

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- Готов к использованию знания основ транспортного законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, предприятий и персонала, нормативной базы применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, включая вопросы безопасности движения, условия труда, вопросы экологии (ПК-5).

В результате освоения дисциплины студент должен:

### Знать:

- основные законодательные и нормативные акты в области качества;
- методологию разработки и внедрения систем качества в соответствии с

рекомендациями международных стандартов серии ИСО 9000;

- основы системного подхода к обеспечению качества;
- семейство международных стандартов ИСО 9000 и их роль в обеспечении качества;
- механизмы комплексного подхода в обеспечении качества продукции.

**Уметь:**

- анализировать и оценивать применение различных методов и средств в управлении качеством изготовления продукции;
- выбирать оптимальные варианты средств и методов в управлении качеством различных видов производств печатной продукции;
- пользоваться нормативно-технической документацией и справочной литературой в области управления качеством.

**Владеть:**

- методикой выбора схем организации управления качеством на предприятии, в организации;
- методикой мониторинга и методами оценки прогресса в области улучшения качества;
- методами планирования и управления системами качества.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль
		6
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	32	32
В том числе:	-	-
<i>Лекции</i>	16	16
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	16	16
<i>Семинары (С)</i>		
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	76	76
Общая трудоемкость,	час	108
	зач. ед.	3

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Предмет и задачи дисциплины.	Основные понятия, термины и определения. Составляющие категории «качество». Свойства и показатели качества продукции. Виды деятельности в области качества. Принципы и содержание философии TQM. Связь TQM со стандартами серии ИСО 9000 и ИСО 14000. Интеграция задач TQM с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность). Лидерство в обеспечении качества.
2.	Международные стандарты	Международные стандарты серии ИСО 9000 по управлению качеством и обеспечению качества. Особенности семейства стандартов ИСО 9000 версии 2000 года. Основные принципы менеджмента качества в стандартах ИСО9000 – 2000 г.
3.	Организация службы качества.	Организация службы качества. Приверженность качеству. Задачи и место отдела управления качеством. Механизм координации: цели, структура, процедуры, комитеты, советы. Системный подход к

		менеджменту качества. Определения системы. Обеспечение заданных целей. Измерения и определение тенденций улучшения. Описание критериев улучшения и способы их использования. Бенчмаркинг, роль бенчмаркинга.
4.	Подход к менеджменту качества как к процессу.	Определения процесса для достижения желаемого результата. Идентификация и измерения входов. Управление процессами. Проекты и программы повышения качества. Качество в маркетинге. Анализ рынков: сегментация продукции и рынка, методы анализа рынков, основные аспекты обследования рынков. План маркетинга: концепция маркетинга и политика в области продукции, цен, рекламы, гарантий и обслуживания. Политика маркетинга. Политика контрактов.

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Предмет и задачи дисциплины.	4	4			19	27
2.	Международные стандарты	4	4			19	27
3.	Организация службы качества.	4	4			19	27
4.	Подход к менеджменту качества как к процессу.	4	4			19	27
	Всего:	16	16			76	108

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	1	Составляющие категории «качество». Свойства и показатели качества продукции. Виды деятельности в области качества. Интеграция задач TQM с задачами бизнеса и интересами общества (экология, безопасность). Лидерство в обеспечении качества.	4
2.	2	Основные принципы менеджмента качества в стандартах ИСО9000 – 2000 г.	4
3.	3	Задачи и место отдела управления качеством. Механизм координации: цели, структура, процедуры, комитеты, советы. Системный подход к менеджменту качества. Определения системы. Обеспечение заданных целей. Измерения и определение тенденций улучшения. Описание критериев улучшения и способы их использования. Бенчмаркинг, роль бенчмаркинга.	4
4.	4	Идентификация и измерения входов. Управление процессами. Проекты и программы повышения качества. Анализ рынков: сегментация продукции и рынка, методы анализа рынков, основные аспекты обследования рынков. План маркетинга: концепция маркетинга и политика в области продукции, цен, рекламы, гарантий и обслуживания. Политика маркетинга. Политика контрактов.	4

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

База проведения занятий – Инженерная академия РУДН, департамент транспорта.

Для проведения лекционных занятий используется комплект технических средств обучения: рабочее место в составе - монитор LG W1943SE-PF Black, системный блок,

клавиатура, компьютерная мышь - 15 шт.; интерактивная доска Smart Board 680i4 со встроенным проектором – 1 шт; многофункциональное устройство для печати и сканирования документов HP Laserjet Pro M1132 MFP - 1 шт.; доступ в интернет: ЛВС и Wi-Fi.

Изложение лекционного материала сопровождается демонстрационным материалом, оформленным в виде видео презентации.

Помещения для самостоятельной работы студентов это аудитории, оснащенные всей необходимой для обучения мебелью, персональными компьютерами с выходом в Интернет, а именно: рабочее место в составе - монитор LG W1943SE-PF Black, системный блок, клавиатура, компьютерная мышь - 15 шт.; интерактивная доска Smart Board 680i4 со встроенным проектором – 1 шт; многофункциональное устройство для печати и сканирования документов HP Laserjet Pro M1132 MFP - 1 шт.; доступ в интернет: ЛВС и Wi-Fi.

Информационное и учебно-методическое обеспечение: ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров.

## 9. Информационное обеспечение дисциплины

- Autodesk Inventor Professional 2012 Russian
- Autodesk Inventor View 2012 Russian
- Adobe Flash Player 11 ActiveX
- Adobe Flash Player 21 NPAPI
- AutoCAD2012-Russian
- AutoCAD Mechanical 2012
- Microsoft Office 2003 Web Components
- Microsoft Office Профессиональный плюс 2007
- Solid Works 2012
- Adobe Acrobat Reader DC - Russian

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

## 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Пискарев, А.В. Управление социально-техническими системами : учебное пособие / А.В. Пискарев ; Новосибирский государственный аграрный университет, Инженерный институт. - Новосибирск : ИЦ НГАУ «Золотой колос», 2015. - 284 с. : схем., табл. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458692>

2. Пеньшин, Н.В. Организация малого предпринимательства на автомобильном транспорте : учебно-практическое пособие / Н.В. Пеньшин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : , 2012. - 332 с. : ил., табл., схем. ; То же [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277914>

3. Леонова, О.В. Основы научных исследований : Методические рекомендации для практических занятий / О.В. Леонова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - Москва : Альтаир-МГАВТ, 2015. - 62 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. ; То же [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429860>

б) дополнительная литература

4. Синьковский, Н.М. Основы управления системами качества и их сертификация : учебное пособие / Н.М. Синьковский ; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - Москва : Альтаир : МГАВТ, 2009. - 86 с. : табл., схем., ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430751>

5. Марусина, В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В.И. Марусина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2010. - Ч. 2. - 64 с. - ISBN 978-5-7782-1382-1 ; То же [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228877>

6. Плеханов, А.Г. Управление персоналом : учебное пособие / А.Г. Плеханов, В.А. Плеханов. - Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2011. - 184 с. - ISBN 978-5-9585-0410-7 ; Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=144364>

## **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

**11.1 Методические указания при проведении практических занятий** выдаются преподавателем непосредственно на занятии.

### **11.2 Методические указания к самостоятельной работе магистрантов.**

Самостоятельная работа магистранта посвящена изучению современных проблем и направлений стандартизации и сертификации технического обслуживания автомобилей, умению составлять документацию при сертификации услуг и оборудования для повышения конкурентоспособности предприятий автомобильного сервиса. Самостоятельная работа заключается в выполнении в течение семестра индивидуального задания в виде реферата и подготовки доклада/сообщения, которые включают в себя вопросы всех разделов дисциплины.

Задание выдаётся преподавателем лично каждому магистранту на первом практическом занятии. После выполнения задания магистранты сдают работы преподавателю на проверку. Получив рецензию и исправив замечания, магистрант защищает свою работу для получения допуска к зачету.

Пояснительная записка реферата выполняется на бумаге формата А4 - 210 x 297 мм. На титульном листе должно быть указание дисциплины, номер и наименование задания, фамилия, имя, группа и № зачётной книжки магистранта. Вторым листом работы должно быть содержание, где не более чем на двух уровнях (глава, параграф) перечисляются разделы с указанием страниц. Брошюровка работы должна быть книжной; поля: сверху - 2 см, слева - 3 см, внизу - 2 см, справа - 1,5 см. Шрифт набора текста должен быть 14 пунктов. Межстрочный интервал полуторный. Текст должен иллюстрироваться схемами, графиками, рисунками, таблицами. Подписанная подпись должна располагаться под рисунком. Нумерация рисунков сквозная. Текст отчёта должен содержать: содержание, введение, основную часть, заключение и список литературы (не менее 5 наименований). Минимальный объём работы 10 страниц печатного текста. Доклад/сообщение представляется на одном из последних в семестре практических занятий в виде видео презентации. Студент выступает с докладом (3-5 минут). После доклада студент сдает преподавателю свою презентацию на печатном носителе с приложением электронного носителя с файлом презентации. Реферат сдаётся в печатном виде на одном из последних в семестре занятий.

## **12. Фонд оценочных для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Сертификация услуг в автосервисе» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал

оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

Профессор департамента  
транспорта Инженерной  
академии

должность, название кафедры



подпись

И.К. Данилов

инициалы, фамилия

**Руководитель программы:**

Профессор департамента  
транспорта Инженерной  
академии

должность, название кафедры



подпись

И.К. Данилов

инициалы, фамилия

**Директор департамента:**

Профессор департамента  
транспорта Инженерной  
академии

должность, название кафедры



подпись

И.К. Данилов

инициалы, фамилия