

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «Автомобильный транспорт»



УТВЕРЖДАЮ:  
Первый проректор  
/ Шербич С.Н. /  
05 сентября 2019 г.

## Рабочая программа учебной дисциплины

Система управления качеством ТО и ремонта транспортно-  
технологических машин и комплексов

образовательной программы высшего образования –  
программы магистратуры

**23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин  
и комплексов**

Направленность:

**Автомобильное хозяйство и автосервис**

Формы обучения: очная, заочная

Курган 2019

Рабочая программа дисциплины «Системы управления качеством то и ремонта транспортно-технологических машин и комплексов» составлена в соответствии с учебными планами по программе магистратуры «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (Автомобильное хозяйство и автосервис)» утвержденными:

- для очной формы обучения «29» 08 2019 года;
- для заочной формы обучения «29\_» 08 2019 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Автомобильный транспорт»

« 2 » 09 2019 года, протокол № 1

Рабочую программу составили:

д-р техн. наук, профессор

В.И. Васильев

канд. техн. наук, доцент

С.П.Жаров

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Автомобильный транспорт»

О.Г.Вершинина

Руководитель программы  
магистратуры

В.И.Васильев

Специалист по учебно-методической работе  
Учебно-методического отдела

Г.В. Казанкова

Начальник управления образовательной  
деятельности

С.Н. Сеницын

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 6 зачетных единиц трудоемкости (216 академических часа)

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину 3 семестр
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:</b>	<b>32</b>
Лекции	6
Практические занятия	26
<b>Самостоятельная работа, всего часов в том числе:</b>	<b>184</b>
Подготовка к экзамену	27
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	157
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>216</b>

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр 4
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Лекции	-	-
Практические занятия	6	6
<b>Самостоятельная работа, всего часов в том числе:</b>	<b>210</b>	<b>210</b>
Контрольная работа	18	18
Подготовка к экзамену	27	27
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	165	165
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>	<b>Экзамен</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>216</b>	<b>216</b>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ

Дисциплина «Системы управления качеством ТО и ремонта транспортно-технологических машин и комплексов» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана **Б1.В.ДВ.03.02.**

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях, навыках, приобретенных обучающимися при освоении предыдущего уровня высшего образования (бакалавриата).

Результаты обучения по дисциплине необходимы для выполнения научно-исследовательской работы в ходе обучения, выполнения разделов выпускной квалификационной работы.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

**Цель** изучения дисциплины «Системы управления качеством ТО и ремонта транспортно-технологических машин и комплексов» состоит в формировании у студентов компетенций, направленных на освоение профессиональной деятельности, на целостное системное представление об управлении качеством ТО и ремонта автомобилей как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ, деятельности отечественных автотранспортных и автосервисных предприятий и организаций.

**Задачи** дисциплины:

- формирование представлений о способах совершенствования качества процессов, продукции и услуг организации (предприятия);
- проводить анализ рынка продукции и услуг;
- выявлять существующие в организации проблемы, проверять качество предоставляемых услуг и выпускаемой продукции;
- применять новые, более эффективные средства контроля качества.

**Компетенции**, формируемые в результате освоения дисциплины:

ПК-7- способностью к проведению технологических расчетов транспортного предприятия с целью определения потребности в производственно-технической базе, персонале, материалах, запасных частях и других производственных ресурсах;

ПК-12 - способностью оценивать технико-экономическую эффективность эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта, и технологических процессов, принимать участие в разработке рекомендаций по повышению эксплуатационно-технических характеристик транспортной техники;

ПК-33 - готовностью к использованию знания отраслевого маркетинга и производственного менеджмента;

ПК-34 - готовностью к использованию знания экономических законов, действующих на предприятиях отрасли, их применения в условиях рыночного хозяйства страны.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- знать методические и нормативные материалы по техническому обслуживанию, ремонту и сервисному обслуживанию Т и ТТМ, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта (ПК-7);

- уметь разрабатывать методические и нормативные материалы, а также предложения и мероприятия по внедрению в практику разработанных проектов и программ совершенствования функционирования производства и модернизации транспортных предприятий (ПК-12);

- владеть знаниями методов контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования (ПК-33);

- владеть знаниями технологий текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики (ПК-34).

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-тематический план

#### Очная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, Темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практические занятия
3 семестр				
Рубеж 1	1	Понятие услуги и работы по ТО и ремонту АТС. Понятие качества в системе ТО и ремонта Т и ТТМиО	1	2
	2	Всеобщее управление качеством (Total Quality Management TQM) - общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов.	1	6
	3	ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Системные принципы обеспечения работоспособности АТС.	2	4
Рубеж 2	4	Система управления качеством ТО и ремонта Т и ТТМиО. Структура управления инженерно-технической службой предприятий автомобильного транспорта, ее типовые варианты и задачи подразделений.	2	1

		Планирование и учет выполнения ТО и ремонта.		
	5	Цель и основные задачи инженерно-технической службы АТП в вопросах обеспечения качества ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.		1
	6	Цель и основные задачи инженерно-технической службы СТОА в вопросах обеспечения качества ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.		2
	7	Информационное обеспечение производственных процессов ТО и ремонта Т и ТТМО, контроль качества данных процессов. Использование компьютерной техники при планировании и управлении качеством производства ТО и ремонта.		4
	8	Организация технологических и производственных процессов ТО и ремонта Т и ТТМО и применение диагностирования для контроля качеств		6
Всего 3 семестр			6	26
ИТОГО			6	26

### Заочная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, Темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практические занятия
4 семестр				
Рубеж 1	1	Понятие услуги и работы по ТО и ремонту АТС. Понятие качества в системе ТО и ремонта Т и ТТМиО		0,5
	2	Всеобщее управление качеством (Total Quality Management TQM) - общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов.		0,5
	3	ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Системные		1

		принципы обеспечения работоспособности АТС.		
Рубеж 2	4	Система управления качеством ТО и ремонта Т и ТТМиО. Структура управления инженерно-технической службой предприятий автомобильного транспорта, ее типовые варианты и задачи подразделений. Планирование и учет выполнения ТО и ремонта.		0,5
	5	Цель и основные задачи инженерно-технической службы АТП в вопросах обеспечения качества ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.		0,5
	6	Цель и основные задачи инженерно-технической службы СТОА в вопросах обеспечения качества ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.		1
	7	Информационное обеспечение производственных процессов ТО и ремонта Т и ТТМО, контроль качества данных процессов. Использование компьютерной техники при планировании и управлении качеством производства ТО и ремонта.		1
	8	Организация технологических и производственных процессов ТО и ремонта Т и ТТМО и применение диагностирования для контроля качеств		1
Всего 4 семестр				6
ИТОГО				6

## 4.2. Содержание лекционных занятий Очная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Содержание лекции	Норматив времени, час.
3 семестр			
1	Понятие услуги и работы по ТО и ремонту АТС. Понятие качества в системе ТО и ремонта Т и ТТМиО	ОКУН и его содержание. Понятие услуги. Услуги по ТО и Р АТС. Внешние и внутренние заказы по ТО и Р АТС	1
2	Всеобщее управление качеством - общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов.	Качество как основной параметр конкурентоспособности услуги по ТО и ремонту автомобилей.	1
3	ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Системные принципы обеспечения работоспособности АТС	Взаимодействие процессов деятельности необходимой для внедрения системы менеджмента качества. Влияние качества ТО и Р Т и ТТМО на показатели работоспособности АТС	2
4	Система управления качеством ТО и ремонта Т и ТТМиО. Структура управления инженерно-технической службой предприятий автомобильного транспорта, ее типовые варианты и задачи подразделений.	Система управления качеством на предприятиях автотранспортной отрасли. Организационно-производственные структуры технической эксплуатации в различных предприятиях автомобильного транспорта и автосервиса.	2
	ВСЕГО		6



### 4.3. Содержание практических занятий

#### Очная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование занятий	Норматив времени, час.
<b>3 семестр</b>			
1	Понятие услуги и работы по ТО и ремонту АТС. Понятие качества в системе ТО и ремонта Т и ТТМиО	Оценка конкурентоспособности услуги по ТО и ремонту автомобилей по параметрам качества. Профилограмма конкурентоспособности	2
2	Всеобщее управление качеством - общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов	Ключевые принципы TQM. Стратегия использования TQM. Методология внедрения TQM	6
3	ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Системные принципы обеспечения работоспособности АТС	Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе	2
Рубежный контроль №1			2
4	Система управления качеством ТО и ремонта Т и ТТМиО. Структура управления инженерно-технической службой предприятий автомобильного транспорта, ее типовые варианты и задачи подразделений. Планирование и учет выполнения ТО и ремонта.	Организационно-производственные структуры технической эксплуатации в различных предприятиях автомобильного транспорта и автосервиса	1
5	Цель и основные задачи инженерно-технической службы АТП в вопросах обеспечения качества ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.	Методы организации производственных и технологических процессов в АТП и их влияние на качество ТО и Р автомобилей	1

6	Цель и основные задачи инженерно-технической службы СТОА в вопросах обеспечения качества ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура	Методы организации производственных и технологических процессов на СТОА и их влияние на качество ТО и Р автомобилей	2
7	Информационное обеспечение производственных процессов ТО и ремонта Т и ТТМО, контроль качества данных процессов. Использование компьютерной техники при планировании и управлении качеством производства ТО и ремонта	Автоматизированные рабочие места (АРМ) в подсистеме ТЭА АТП. Автоматизированные рабочие места (АРМ) в подсистеме ТО и ремонта автомобилей на СТОА	4
8	Организация технологических и производственных процессов ТО и ремонта Т и ТТМО и применение диагностирования для контроля качеств	Диагностирование Т и ТТМиО в процессе управления качеством ТО и ремонта.	4
Рубежный контроль №2			2
ВСЕГО за 3 семестр			26
ИТОГО			34

### Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование занятий	Норматив времени, час.
<b>4 семестр</b>			
1	Понятие услуги и работы по ТО и ремонту АТС. Понятие качества в системе ТО и ремонта Т и ТТМиО	Оценка конкурентоспособности услуги по ТО и ремонту автомобилей по параметрам качества. Профилограмма конкурентоспособности	0,5

2	<p>Всеобщее управление качеством - общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов</p>	<p>Ключевые принципы TQM. Стратегия использования TQM. Методология внедрения TQM</p>	0,5
3	<p>ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Системные принципы обеспечения работоспособности АТС</p>	<p>Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе</p>	1
4	<p>Система управления качеством ТО и ремонта Т и ТТМиО. Структура управления инженерно-технической службой предприятий автомобильного транспорта, ее типовые варианты и задачи подразделений. Планирование и учет выполнения ТО и ремонта.</p>	<p>Организационно-производственные структуры технической эксплуатации в различных предприятиях автомобильного транспорта и автосервиса</p>	0,5
5	<p>Цель и основные задачи инженерно-технической службы АТП в вопросах обеспечения качества ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.</p>	<p>Методы организации производственных и технологических процессов в АТП и их влияние на качество ТО и Р автомобилей</p>	0,5
6	<p>Цель и основные задачи инженерно-технической службы СТОА в вопросах обеспечения качества ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура</p>	<p>Методы организации производственных и технологических процессов на СТОА и их влияние на качество ТО и Р автомобилей</p>	1

7	Информационное обеспечение производственных процессов ТО и ремонта Т и ТТМО, контроль качества данных процессов. Использование компьютерной техники при планировании и управлении качеством производства ТО и ремонта	Автоматизированные рабочие места (АРМ) в подсистеме ТЭА АТП. Автоматизированные рабочие места (АРМ) в подсистеме ТО и ремонта автомобилей на СТОА	1
8	Организация технологических и производственных процессов ТО и ремонта Т и ТТМО и применение диагностирования для контроля качеств	Диагностирование Т и ТТМиО в процессе управления качеством ТО и ремонта.	1
ИТОГО			6

#### **4.3. Контрольная работа по учебной дисциплине (для обучающихся заочной формы обучения)**

Контрольная работа выполняется в 4 семестрах и состоит из двух теоретических вопросов. В ответах на вопросы освещаются основные вопросы работы создания, функционирования и управления системами контроля качества на предприятиях эксплуатирующих транспортно-технологические машины и комплексы а также в отрасли автомобильного транспорта. Задания на контрольные работы выдаются преподавателем индивидуально каждому студенту в зависимости от направления его исследований и при необходимости согласовываются с руководителем магистранта.

#### **Примерное содержание контрольной работы**

Вариант 1

- 1 Понятие услуги и работы по ТО и ремонту АТС.
- 2 Деятельность изготовителей Т и ТТМ и О по обеспечению работоспособности своей продукции в эксплуатации.

Вариант 2

1. Понятие качества в системе ТО и ремонта Т и ТТМ и О.
2. Системный программный подход к обеспечению качества продукции, работ и услуг.

Вариант 3

1. ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества». Основные положения.

2. Системные принципы обеспечения работоспособности АТС.

Вариант 4

1. ГОСТ Р52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Основные положения.

2. Сертификация систем менеджмента качества в добровольной сфере подтверждения соответствия.

Вариант 5

1 Характеристика семейства стандартов МС ИСО 9000 версии 1994.

2 Руководство по качеству как основной документ систем менеджмента качества. Виды, содержание и последовательность работ по разработке руководств по качеству.

Вариант 6

1 Укажите формы воздействия «регуляторов» на техническое состояние российского автомобильного парка, его безопасность и экологические показатели.

2 Организация производства ТО и ТР автомобилей по методу специальных бригад и её влияние на качество ТО и Р автомобилей в АТП.

Вариант 7

1 Общая структура ИТС АТП и краткая характеристика ее составляющих и ресурсов.

2 Специальные стандарты предприятия, их группировка.

Вариант 8

1 Место и назначение стандартов предприятия в системе управления качеством услуг ТО и Р.

2 Общая структура ИТС дилерской СТОА и краткая характеристика ее составляющих и ресурсов.

Вариант 9

1 Причины побуждающие предприятия к добровольной сертификации систем менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001:2000.

2 Основные принципы управления качеством работ ТО и ТР.

Вариант 10

1 Роль и место ИТС в общей структуре АТП. Цель и задачи ИТС, и влияние на качество ТО и ремонта автомобилей в предприятии.

2 Содержание разделов «Технический проекта КС УКУ».

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Данные указания определяют режим и характер различных видов учебной работы обучающемуся в целях наиболее эффективного усвоения материала дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, чтобы иметь четкое представление о ее содержании.

Обучающийся должен вдумчиво воспринимать информацию, даваемую преподавателем на лекционных занятиях. Желательно вести конспект лекций.

Самостоятельная работа предполагает изучение учебной литературы, и сбор информации по теме НИР.

Рубежный контроль успеваемости при использовании балльно-рейтинговой системы для обучающихся очной формы обучения проводится на практических занятиях в форме устного опроса или в форме компьютерного тестирования в системе KESS. Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице. Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, подготовку к рубежному контролю (для магистрантов очной формы обучения), подготовку к экзамену, зачету, выполнение контрольных работ (для заочной формы обучения).

Для текущего контроля успеваемости используется балльно-рейтинговая система оценки для очной и заочной форм обучения.

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>	131	159
Тема 1	16	19
Тема 2	16	19
Тема 3	16	19
Тема 4	16	19
Тема 5	16	19
Тема 6	16	19
Тема 7	16	19
Тема 8	19	26
Подготовка к практическим работам	22	6
Контрольная работа		18
<b>Подготовка к рубежному контролю (по 2ч. на каждый рубеж)</b>	4	
<b>Подготовка к экзамену</b>	27	27
<b>ВСЕГО:</b>	184	210

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ К АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности магистрантов в КГУ (для очной и заочной формы обучения);
2. Банк заданий-тестов к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной формы обучения), размещенный в системе KESS;
3. Перечень вопросов к экзамену (для обучающихся очной и заочной формы обучения).
4. Контрольная работа для заочной формы обучения.

### 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине

Текущая, рубежная и промежуточная аттестация работы обучающихся по дисциплине производится по балльно-рейтинговой системе оценки.

Оценка результатов работы обучающихся по балльно-рейтинговой системе проводится в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе контроля и оценки академической активности обучающихся в ФГБОУ ВО Курганский государственный университет.

#### Очная форма обучения

Наименование	Содержание					
Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения магистрантов на первом учебном занятии).			Распределение баллов за 3 семестр			
	Вид учебной работы	Посещение лекций	Посещение и работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Экзамен
	Балльная оценка:	До 12	До 35	До 17	До 16	До 20
	Примечания:	3 лекций по 4 балла	Посещение 1балл 13*1балл=13 Работа 11*2 балла=22 ИТОГО 35 баллов	На 6-м практическом занятии	На 13-м практическом занятии	
Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета (экзамена)	60 и менее баллов – неудовлетворительно; незачтено 61... 73 – удовлетворительно;зачтено 74... 90 – хорошо; 91...100 – отлично					
Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматически экзаменационной оценки по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	Для допуска к промежуточной аттестации магистрант должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические занятия. Для получения экзаменационной оценки «автоматически» обучающемуся необходимо набрать следующее минимальное количество баллов: 68 баллов для оценки удовлетворительно на экзамене. По согласованию с преподавателем магистранту, набравшему минимум 68 баллов, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на занятиях, активное участие в научной работе и выставлена оценка «хорошо» или «отлично» автоматически.					

	<p>Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) магистранту для получения недостающих баллов в конце семестра</p>	<p>В случае если к промежуточной аттестации (экзамену) набрана сумма менее 50 баллов, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий, и не выполненные занятия за семестр.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение пропущенных практических занятий определяется преподавателем, он устанавливает форму дополнительного задания по тематике пропущенного занятия) – до 3 баллов в семестре.</li> </ul>
		<p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>

### Заочная форма обучения

Наименование	Содержание				
<p>Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения магистрантов на первом учебном занятии).</p>	Распределение баллов за 4 семестр				
	Вид учебной работы:	Посещение лекций	Посещение и работа на практических занятиях	Контрольная работа (реферат)	Зачет
4 семестр					
	Примечания:	-	3 занятия по 18 баллов. Всего 54	16	Экзамен 30
Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета (экзамена)	<p>60 и менее баллов – неудовлетворительно; незачет          61...73 – удовлетворительно; зачет          74... 90 – хорошо;          91...100 – отлично</p>				



	<p>Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматически экзаменационной оценки по дисциплине, возможность получения бонусных баллов</p>	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (экзамену) магистрантов должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические занятия и контрольную работу.</p> <p>Для получения экзаменационной оценки «автоматически» обучающемуся необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 68 баллов для получения автоматически оценки удовлетворительно</li> </ul> <p>По согласованию с преподавателем магистранту, набравшему минимум 68 баллов, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на занятиях, инициативное участие в прохождении рубежных контролей, активное участие в научной работе и выставлена оценка «хорошо» или «отлично» автоматически.</p>
	<p>Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) магистранту для получения недостающих баллов в конце семестра</p>	<p>В случае если к промежуточной аттестации ( экзамену) набрана сумма менее 50 баллов, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий, и не выполненные занятия и пройти тестирование.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение пропущенных практических занятий определяется преподавателем, он устанавливает форму дополнительного задания по тематике пропущенного занятия) – до 3 баллов</li> </ul>
		<p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>

### 6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли могут проводиться в форме компьютерного тестирования в системе KESS, а также в форме письменного тестирования.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает с магистрантами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме консультации-дискуссии.

Варианты заданий для рубежных контролей № 1, 2 состоят из вопросов с тремя-пятью вариантами ответов.

На каждый рубежный контроль магистранту отводится время не менее 30 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты рубежного контроля каждого магистранта по правильности и полноте ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Количество баллов по результатам экзамена зависит от полноты и правильности ответов обучающегося. Время, отводимое обучающемуся на экзамен, составляет 1

академический час. Каждый вопрос оценивается в 10 баллов для очной формы обучения и 19 баллов для заочной формы обучения

Результаты текущего контроля успеваемости и экзамена заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в Организационный отдел Политехнического института в день экзамена, а экзаменационная оценка также выставляются в зачетную книжку обучающегося.

#### **6.4. Примеры тестовых заданий для рубежных контролей и экзамена 3 семестр**

##### ***Рубежный контроль №1***

1. Как трактуется понятие качество услуг (работ) по определению организации ИСО

А) хорошо выполненная услуга (работа)

В) совокупность свойств и характеристик продукции (или услуги) которая обеспечивает удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей

С) отсутствие претензий от заказчика

Д) выполнение услуги в соответствии с договором

2. Основная функция транспортного участка АТП

А) организация перевозки грузов от отправителя к получателю

В) охрана и транспортирования грузов

С) обеспечение работ по погрузке-разгрузке и перемещению агрегатов, узлов автомобилей по территории АТП и на филиалы АТП

##### ***Рубежный контроль №2***

1, Какие регуляторы участвуют или косвенно воздействуют на обеспечение работоспособности АТС в эксплуатации

А) водитель, автомобиль, заказчик, производитель автомобилей

В) автосервис, техническая служба АТП, владелец АТС, водители, изготовители АТС и их дилеры, органы власти РФ и уполномоченные ими организации, отрасли промышленности и строительства, лизинговые компании

С) директор АТП, водитель, служба ГИБДД, производитель АТС

2. Листок учета ТО и ремонта подвижного состава служит для

А) учет расходов на ТО и ремонт АТС

В) регистрация сведений по проведенному ТО-2, регламентных работ и работ ТР

С) времени ТО и ТР

***Примерный перечень вопросов к устному экзамену (3 семестр очная форма, 4 семестр заочная форма)***

1. Укажите формы воздействия «регуляторов» на техническое состояние российского автомобильного парка, его безопасность и экологические показатели.
2. Охарактеризуйте организацию и нормативную базу контроля технического состояния АТС у юридических лиц. Укажите участников контроля и распределение функций между ними.
3. Методология совершенствования качества в соответствии с принципами TQM.
4. Характеристика семейства стандартов МС ИСО 9000 версии 1994.
5. Руководство по качеству как основной документ систем менеджмента качества. Виды, содержание и последовательность работ по разработке руководств по качеству.
6. Характеристика документов систем менеджмента качества: методика качества, процедура качества, инструкция по качеству, план качества, программа качества.
7. Методология проектирования систем менеджмента качества.
8. Принципы менеджмента качества согласно TQM и стандартов МС ИСО 9000:2000.
9. Организационная структура и принципы построения систем менеджмента качества по МС ИСО 9000: 2000.
10. Особенности управления качеством ТО и Р автомобилей в АТП. Техническая документация системы обслуживания.
11. Основные показатели качества ТО и Р в АТП.
12. Управление качеством ТО и ТР автомобилей в АТП. Основные понятия и определения.
13. Система управления качеством ТО и ТР автомобилей в АТП.
14. Объекты, показатели оценки и процедура управления качеством ТО и ТР автомобилей в АТП.
15. Основные принципы управления качеством работ ТО и ТР.
16. Виды технического контроля, используемые в управлении качеством ТО и ремонта автомобиля.
17. Основные функции комплексной системы управления качеством услуг ТО и Р.

18. Функциональная подсистема системы управления качеством услуг ТО и Р.
19. Этапы разработки и внедрения КС УКУ (комплексная система управления качеством услуг).
20. Анализ деятельности предприятия, как основание для составления технического задания на КС УКУ ТО и Р.
21. Цель разработки технического задания на КС УКУ и его основные разделы.
22. Содержание разделов «Технический проекта КС УКУ».
23. Содержание «Рабочего проекта КС УКУ».
24. Пять уровней (причин) появления несоответствия качества услуг (продукции) требованиям потребителей.
25. Причины побуждающие предприятия к добровольной сертификации систем менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001:2000.
26. Место и назначение стандартов предприятия в системе управления качеством услуг ТО и Р.
27. Группировка стандартов предприятий.
28. Специальные стандарты предприятия, их группировка.
29. Роль и место ИТС в общей структуре АТП. Цель и задачи ИТС.
30. Общая структура ИТС АТП и краткая характеристика ее составляющих и ресурсов.
31. Общая структура ИТС дилерской СТОА и краткая характеристика ее составляющих и ресурсов.
32. Общая структура ИТС независимого автосервисного предприятия и краткая характеристика ее составляющих и ресурсов.
33. Структура персонала ИТС и его влияние на систему управления качеством ТО и Р автомобилей.
34. Организационно-производственные структуры (ОПС) ИТС и принципы их формирования.
35. Организация производства ТО и ТР автомобилей по методу специальных бригад и её влияние на качество ТО и Р автомобилей в АТП.
36. Организация производства ТО и ТР автомобилей по методу комплексных бригад и её влияние на качество ТО и Р автомобилей в АТП.
37. Агрегатно-участковый метод организации производства ТО и ТР автомобилей в АТП и её влияние на качество ТО и Р автомобилей в АТП.
38. Типовые варианты структуры ИТС АТП различной мощности (150-200; 100-150; 50-100; до 50 авт.) и их влияние на

формирование

системы

управления качеством ТО и Р автомобилей в АТП.

39. Централизованное управление производством (ЦУП) ТО и ТР автомобилей в АТП. Примерная схема. Основные принципы и преимущества.
40. Задачи и функции ООАИ ЦУП.
41. Задачи и функции ООУ ЦУП.
42. Информационное обеспечение производства ТО, Д и ТР, схема документооборота и их использование в системе управления качеством ТО и Р автомобилей.
43. Цель и задачи оперативно-производственного управления ТО и Р автомобилей в АТП и его влияние на систему управления качеством ТО и Р автомобилей.
44. Формирование диспетчерской и технологической характеристик заявки на ТР. Информационная подготовка производства.
45. Необходимость перехода к новым информационным технологиям на базе компьютеров и локальных компьютерных сетей.
46. Базовые принципы построения информационного обеспечения управления АТП на основе АРМов и персональных компьютеров.
47. Структура и основные АРМы системы информационного обеспечения управления АТП.
48. Особенности внедрения системы информационного обеспечения на основе АРМов.
49. Варианты обмена информацией между АРМами (виды локальных компьютерных сетей).
50. Формирование фонда заработной платы в системе технической эксплуатации и стимулирование качественной работы исполнителей работ по ТО и Р в АТП.
51. Информационное обеспечение системы управления качеством ТО и ТР автомобилей в АТП.

При проведении экзамена с помощью компьютерных технологий используется *итоговый экзаменационный тест*, состоящий из 30 вопросов, размещенный в системе KESS. Количество баллов по результатам экзамена соответствует количеству правильных ответов обучающегося на вопросы теста. Время, отводимое обучающемуся на экзаменационный тест, составляет 1 астрономический час.

## 6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей, для промежуточной аттестации (экзаменационные билеты), показатели, критерии шкалы оценивания компетенций, методические рекомендации и материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## **7. Основная и дополнительная учебная литература**

### **7.1. Основная учебная литература**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015\ Системы менеджмента качества. Требования. - Москва. Стандартиформ 2015.- 31с.
2. ГОСТ Р 52113-2003. Классификация показателей качества услуг Москва. Стандартиформ 2015.- 31с.
3. Техническая эксплуатация автомобилей: Учебник для вузов / Под ред. Е.С. Кузнецова.- М: Наука, 2004.- 535с.
4. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / В.М. Власов, С.В. Жанказиев, С.М. Круглов; Под ред. В.М. Власова.- М.: Издательский центр «Академия», 2013.- 486с.
5. ГОСТ Р ИСО 9001-2010. Системы менеджмента качества. Требования. - Введ.13-11-2009. -М.: Изд-во стандартов,2009.
6. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. .Аристов О.В. Управление качеством. - М.: ИНФРА-М, 2010.- 650 с.
7. .Басовский, Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством: учебник. - М.: Инфра-М, 2011. -212 с.

### **7.2 ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

1. Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта.- М: Транспорт, 1986.- 73 с.
2. Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта. Часть вторая нормативная. Автомобиль КАМАЗ- М: Транспорт, 1987.- 54 с.
3. Техническая эксплуатация автомобилей. / Под редакцией Е.С. Кузнецова.- М.: Транспорт, 1991.- 416 с.
4. Дунаев А.П. Организация диагностирования при обслуживании автомобилей.- М.: Транспорт, 1987.- 208 с.
5. Обслуживание и ремонт легковых автомобилей: Учебник / Савич Е.Л., Болбас М.М., Ярошевич В.К.- Мн.: Высш. шк., 2000.- 381 с.
6. .Асташов, Ю. В. Показатели процесса в системе менеджмента качества // Менеджмент в России и за рубежом. - 2011. - № 1. - С. 86 - 97.
7. Асташова, Ю. В., Демченко А. И. Показатели процесса в системе менеджмента качества // Менеджмент в России и за рубежом. - 2011. - №1.-С. 86-97.

8. Богатин Ю.В. Экономическая оценка качества и эффективности работы предприятия/ Богатин Ю.В. - М.: Изд. Стандартов. 2010. - 150с.
9. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие. - М.: Издательско- торговая корпорация « Дашков и К», 2012. - 448 с.
10. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. Р.-үү-үүүү: Изд. «Феникс». 2010. - 255с.
11. Глудкин О.П., Горбунов И.Н. Всеобщее управление качеством. - М.: Радио и связь, 2010. - 320 с.
12. Горленко О.А., Мирошников В.В. Создание систем менеджмента качества в организации.- М: Машиностроение - 1, 2012,- 126с.
13. Аристов О.В. Управление качеством.- М.: ИНФРА-М, 2010.- 650 с.
14. Бовыкин В.И. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов; теория и практика эффективного управления/ Бовыкин В.И.- М.: Экономика, 2010.- 368 с.

### **8. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Методические материалы для изучения дисциплины в системе KESS[Электронный ресурс] [www.dist.kgsu.ru](http://www.dist.kgsu.ru)
2. Комплект плакатов и фильмов «Диагностика, техническое обслуживание и ремонт узлов, агрегатов и систем автомобилей обеспечивающих безопасность движения».
3. Комплект фильмов «Формирование процесса качественного обслуживания клиентов автосервиса»

### **9. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

При проведении занятий с использованием компьютерных образовательных технологий используются система поддержки образовательного процесса «KESS».

При чтении лекций используются слайдовые презентации. Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows 10, Microsoft Office 2013.

### **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Компьютерный класс, мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор).
2. Лаборатории диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей (Б-112, Б-114, лабораторные боксы №2, №6, №7, №8).
3. Основное лабораторное оборудование. Стенд для диагностики тормозных систем автомобилей. Стенд для диагностирования ходовой части автомобиля. Газоанализаторы и дымомеры. Стенд для балансировки колес. Электрический вулканизатор камер, стенд демонтажа-монтажа шин.

Аннотация к рабочей программе дисциплины

**«Системы управления качеством ТО и ремонта транспортно-технологических машин и комплексов»**  
образовательной программы высшего образования  
программы магистратуры

**23.04.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин  
и комплексов**

Направленность:  
**Автомобильное хозяйство и автосервис**

Трудоемкость дисциплины 6 зачетных единиц (216 академических часа)  
Семестр: 3 (очная форма обучения), 4 (заочная форма обучения)  
Форма промежуточной аттестации: Экзамен.

Содержание дисциплины. Цель и задачи системы управления качеством ТО и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (Т и ТТМК), организация проведения контроля качества ТО и ремонта Т и ТТМК на автотранспортных и автосервисных предприятиях. Нормативные документы, регулирующие работу системы управления качеством ТО и ремонта Т и ТТМК и их реализация в сфере деятельности и автосервисных предприятий. Методы контроля качества ТО и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов и системы реализации на предприятиях автотранспортной отрасли систем контроля соблюдения технических условий на ТО, диагностику, ремонт, сборку и испытание Т и ТТМК и их узлов и агрегатов. Управление качеством технологических процессов и технологий проведения технического обслуживания и ремонта автомобилей в условиях предприятий транспортного комплекса.