

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ганеев Винер Валиахметович  
Должность: Директор  
Дата подписания: 31.10.2023 08:35:10  
Уникальный программный ключ:  
fceab25d7092f3bff743e8ad3f8d57fddc1f5e66

ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»  
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНИТ  
ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:

на заседании кафедры технологического  
образования  
протокол № 4 от 25.11.2022 г.  
Зав. кафедрой подписано ЭЦП / Шакирова М.Г.

Согласовано:

Председатель УМК  
инженерно-технологического  
факультета  
подписано ЭЦП / Белявская И.А.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
для заочной формы обучения**

Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса  
*Часть, формируемая участниками образовательных отношений*

**программа бакалавриата**

Направление подготовки (специальность)

23.03.03 *Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов*

Направленность (профиль) подготовки

Сервис транспортных и технологических машин и оборудования (нефтедобыча)

Квалификация

Бакалавр

Разработчик (составитель) <u>Доцент, к. п.н.</u> (должность, ученая степень, ученое звание)	<u>подписано ЭЦП / Сайниев Н.С.</u> (подпись, Фамилия И.О.)
---	--

Для приема: 2021-2022 г.

Бирск 2022 г.

Составитель / составители: Сайниев Н.С. \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры технологического образования протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Ф.И.О/

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине .....	16
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.....	16
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.....	17
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	25
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	25
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины.....	25
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	26

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций**

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	Способен осуществлять управление оператором технического осмотра (пунктом технического осмотра) (ПК-3);	ПК-3.1. Знает	Знать способы составления заявок на оборудование и запасные части, методы подготовки технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования на нефтегазодобывающих предприятиях
		ПК-3.2. Умеет	Уметь составлять инструкции по техническому осмотру, текущему ремонту, приемке и освоению оборудования, составлять перечень требований на оборудование и запчасти, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования на нефтегазодобывающих предприятиях
		ПК-3.3. Владеет	Владеть контролем соблюдения работниками оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) правил и инструкций по охране труда, промышленной санитарии, пожарной и

			экологической безопасности, выполнения клиентами требований правил, установленных на пункте технического осмотра на нефтегазодобывающих предприятиях
--	--	--	--

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 4,5 курсе в 11,14 сессии.

Цель изучения дисциплины: формирование комплекса знаний, умений и владений для построения системы и технологии технического обслуживания машин и оборудования горнорудных и нефтедобывающих предприятий, материально-технического снабжения и сертификации на транспорте и в автосервисе, а также изучения структуры предприятий автосервиса и управления качеством услуг на предприятиях автосервиса.

## **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»  
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУН<sub>И</sub>Т  
ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» на

11,14 сессию

заочная

форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	30.2
лекций	14
практических/ семинарских	16
лабораторных	0
контроль самостоятельной работы (КСР)	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	0.2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СРС)	74
Учебных часов на подготовку к зачету (Контроль)	3.8

Форма контроля:

Зачет 14 сессия

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов:				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		лекции,	практические занятия,	семинарские занятия,	лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)			
		Лек	П	Зч	СР С			
4 курс / 11 сессия								
1	<p>Автомобильный сервис-подсистема автомобильного транспорта</p> <p>Особенности рынка автосервисных услуг. Классификация основных производственных автосервисных предприятий. Классификация предприятий автосервиса по категориям. Классификация автосервиса по функциональному назначению.</p>	2			2	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 2	Тестирование, Кейс-задания	Конспект
2	<p>Организация предприятий автомобильного транспорта</p> <p>Структура службы сервиса. Задачи технического планирования и обучения. Основные виды сервисов. Структура</p>				6	Осн. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания, Тестирование	Конспект

	сервис-центра. Функционирование предприятий автомобильного сервиса. Экономическая среда автомобильного сервиса. Эффективность работы предприятия авто-сервиса. Организация производства на предприятиях по ТО и Р. Система диагностирования. Кадровая структура предприятий автомобильного сервиса. Организационная структура предприятия автомобильного сервиса.						
3	<p>Правовые и нормативные основы деятельности автомобильного сервиса</p> <p>Регламентация деятельности автосервиса федеральными законами и подзаконными актами: законом «О защите прав потребителей»; законом «О техническом регулировании»; законом «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»; законом «О безопасности дорожного движения». Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники. Положение о техническом обслуживании и ремонте АТС, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора).</p>	2		8	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Кейс-задания, Тестирование	Конспект
4	Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	2		6	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 2	Кейс-задания, Тестирование	Конспект

	<p>Нормативная база по сертификации услуг в автосервисе. Номенклатура подлежащих сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг. Организация испытательной лаборатории по сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Аккредитация. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.</p>						
5	<p>Основы системы фирменного обслуживания</p> <p>Основы системы фирменного обслуживания. Сущность фирменного обслуживания. Структура системы фирменного обслуживания. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания. Организационные формы авто-сервиса</p>	2		2	Осн. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания, Тестирование	Семинар
6	<p>Рынок услуг</p> <p>Понятие рынка услуг. Классификация основных объектов рынка. Структура рынка услуг автосервиса. Определение емкости рынка и мощности автосервиса.</p>	2		2	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Кейс-задания, Тестирование	Семинар
Итого по 4 курсу 11 сессии		6	4	26			

5 курс / 14 сессия								
1	<p>Маркетинг на станциях технического обслуживания автомобилей</p> <p>Анализ видов и потребителей услуг автосервиса. Анализ конкуренции в сфере автосервисных услуг. Прогнозирование емкости рынка и спроса на автосервисные услуги</p>		2		4	Осн. лит-ра № 1	Кейс-задания, Тестирование	Семинар
2	<p>Лизинговые услуги</p> <p>Типичная лизинговая сделка. Типы и виды лизинга. Возвратный лизинг. Оперативный лизинг. Сублизинг. Преимущество и недостатки лизинга.</p>		2		4	Осн. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания, Тестирование	Семинар
3	<p>Создание предприятия автомобильного сервиса</p> <p>Разработка бизнес - плана. Структура бизнес - плана. Обоснование необходимости государственного регулирования предпринимательской деятельности. Государственная регистрация предприятий и индивидуальных предпринимателей</p>	2			4	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Кейс-задания, Тестирование	Конспект
4	<p>Технология и организация работ по обслуживанию и ремонту в автомобильном сервисе</p> <p>Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе: предварительная запись, приемка и оформление заказа; корректировка заказа; контроль качества</p>		2		6	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания, Тестирование	Семинар

	исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта. Сервисная история. Работа с претензиями. Методика обращения с клиентами. Прокат автомобилей на период ремонта							
5	<p>Технология и организация работ по обслуживанию и ремонту в автомобильном сервисе</p> <p>Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика. Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях. Организация документооборота объекта услуг автосервиса</p>	2		4	Осн. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания, Тестирование	Конспект	
6	<p>Организация технологического процесса СТО</p> <p>Типовые технологические процессы. Документирование технологических процессов. Карта технологического процесса. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений). Расчет основных параметров техноло-гических процессов. Определение нормативов времени выполнения операций. Определение потребности в квалификации и количестве персонала. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.</p>	2		4	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 2	Кейс-задания, Тестирование	Семинар	
7	Комплексная система управления			4	Осн. лит-ра № 1	Кейс-задания,	Конспект	

	<p>качеством услуг</p> <p>Понятие качества продукции и услуг. Качество товара или услуги. Обеспечение качества. Системы обеспечения качества. Всеобщее управление качеством. Система всестороннего управления качеством - СВУК (TQM). Автономный контроль качества продукции АККП и услуг. Нормативная база обеспечения качества услуг автосервиса (ИСО 9000: 2000, ГОСТ Р 9000 - 2001). Системы управления качеством на предприятиях автосервиса.</p>						Тестирование	
8	<p>Оперативное управление производственной деятельностью</p> <p>Типовые технологические процессы. Документирование технологических процессов. Карта технологического процесса. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений). Расчет основных параметров техно-гических процессов. Определение нормативов времени выполнения операций. Определение потребности в квалификации и количестве персонала. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.</p>	2		4	Осн. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания, Тестирование	Конспект	
9	<p>Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса</p> <p>Характеристика материально-технических ресурсов. Запасные части. Основные</p>	2		6	Осн. лит-ра № 1	Кейс-задания, Тестирование	Семинар	

	понятия и определения. Запасные части — объект производства и сбыта в системе фирменного обслуживания. Классификация запчастей. Определение потребности предприятий автомобильного транспорта в запасных частях						
10	<p>Логистические системы предприятий автомобильного сервиса</p> <p>Определение понятия логистики. Специфика логистического подхода к управлению материальными потоками в экономике. Экономический эффект от использования логистики. Функции логистики. Организационная структура логистики на предприятии. Понятие материального потока. Логистические операции. Логистические методы организации обеспечения запасными частями. Система материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей.</p>	2		6	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 2	Кейс-задания, Тестирование	Конспект
11	<p>Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов</p> <p>Организация складского хозяйства. Учет движения материальных ценностей. Определение номенклатуры и объемов хранения деталей на складах. Управление запаса-ми деталей на складах. Система с постоянным размером заказа. Система с постоянным интервалом времени между заказами. Организация хранения запчастей</p>		2	2	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Кейс-задания, Тестирование	Семинар

	и материалов.							
12	Зачет			1	4			
Итого по 5 курсу 14 сессии		8	12	1	52			
Итого по дисциплине		14	16	1	78			

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и формулировка компетенции: Способен осуществлять управление оператором технического осмотра (пунктом технического осмотра) (ПК-3);

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения (Зачет)	
		Незачтено	Зачтено
ПК-3.1. Знает	Знать способы составления заявок на оборудование и запасные части, методы подготовки технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования на нефтегазодобывающих предприятиях	Знания не сформированы	Знания полностью сформированы
ПК-3.2. Умеет	Уметь составлять инструкции по техническому осмотру, текущему ремонту, приемке и освоению оборудования, составлять перечень требований на оборудование и запчасти, готовить техническую документацию и инструкции	Умения не сформированы	Умения в основном сформированы

	по эксплуатации и ремонту оборудования на нефтегазодобывающих предприятиях		
ПК-3.3. Владеет	Владеть контролем соблюдения работниками оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) правил и инструкций по охране труда, промышленной санитарии, пожарной и экологической безопасности, выполнения клиентами требований правил, установленных на пункте технического осмотра на нефтегазодобывающих предприятиях	Владение навыками не сформировано	Владение навыками в основном сформировано

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.**

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-3.1. Знает	Знать способы составления заявок на оборудование и запасные части, методы подготовки технической	Темы для конспектирования, Семинар, Тесты закрытого типа

	документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования на нефтегазодобывающих предприятиях	
ПК-3.2. Умеет	Уметь составлять инструкции по техническому осмотру, текущему ремонту, приемке и освоению оборудования, составлять перечень требований на оборудование и запчасти, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования на нефтегазодобывающих предприятиях	Семинар, Тестовые задания на установление соответствия, Тестовые задания на установление последовательности
ПК-3.3. Владеет	Владеть контролем соблюдения работниками оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) правил и инструкций по охране труда, промышленной санитарии, пожарной и экологической безопасности, выполнения клиентами требований правил, установленных на пункте технического осмотра на нефтегазодобывающих предприятиях	Кейс-задания

### Тестовые задания

Описание тестовых заданий: тестовые задания включают тесты закрытого типа (с одним правильным ответом), тесты на установлении последовательности и на установление соответствия. Оценка за выполнение тестовых заданий выставляется на основании процента заданий, выполненных студентами в процессе прохождения промежуточного и рубежного контроля знаний

#### Тестовые задания на установление последовательности

Последовательность (порядок) проведения сертификации услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств:

- 1: Экспертиза заявки, представленной соискателем сертификата соответствия.
- 2: Принятие решения по результатам экспертизы.
- 3: Выбор схемы сертификации.
- 4: Проведение сертификационных испытаний (проверок) в соответствии с выбранной схемой сертификации.
- 5: Анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче сертификата соответствия.

6. Выдача сертификата соответствия и внесение сертифицированной услуги в Реестр. Системы или отказ в сертификации.

7. Осуществление инспекционного контроля за стабильностью соответствия характеристик сертифицированных услуг требованиям норм документации.

Последовательность действий при сертифицировании автосервисных услуг:

1: подачу заявки на сертификацию;

2: принятие решения по заявке, в том числе - выбор схемы сертификации;

3: оценку мастерства исполнителя или процесса оказания услуги Системы качества;

4: проведение сертификационных проверок результата услуги;

5: анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;

6: выдачу сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия;

7: осуществление инспекционного контроля за сертифицированной услугой;

8: корректирующие мероприятия при нарушении соответствия услуги установленным требованиям и неправильном применении знака соответствия;

9: публикацию информации о результатах сертификации

Последовательность разработки сервисной карты:

1: разработка комплексных вариантов проекта оказания услуги;

2: нахождение компромиссных условий многокритериальности процесса оказания услуги;

3: организация ТП для исполнения услуги;

4: выбор спец оборудования и техсредств для оказания услуги;

5: использование информационных технологий для решения задач ТП оказания услуги;

6: организация и эффективное осуществление входного и выходного контроля качества процесса оказания услуги, параметров ТП, используемых материальных объектов и систем сервиса;

7: перечень работ выполняемых при проведении сервисного обслуживания.

#### Тестовые задания на установление соответствия

Соответствие вида СТО к их назначениям:

L1: Станции безопасности движения,

L2: Специализированные станции,

L3: Передвижные станции,

L4: Станции скоростного обслуживания,

L5: Дорожные СТО.

L6: Станции общего назначения.

R1: для принудительной проверки узлов и агрегатов, обеспечивающих безопасность движения автомобиля,

R2: для выполнения отдельных операций технического обслуживания или ремонта,

R3: для обслуживания автомобилей вблизи места жительства или работы их владельцев,

R4: для проведения регламентных работ технического обслуживания,

R5: для проведения ТО на дороге,

R6: проведение ТО аналогично как на отечественных комплексных СТО.

Соответствие минимального гарантированного срока к видам услуг для автотранспортных средств, принадлежащих гражданам:

L1: на работы ТО,

L2: работы ТР,

L3: работы по ремонту кузова и его элементов,

L4: работы по полной и частичной окраске,

L5: сварочно-жестяницкая работа .

R1: в течение 20 дней при пробеге не более 1000 км,,

R2: в течение 30 дней при пробеге не более 2000 км,

R3: в течение 6 месяцев,

R4: в течение 6 месяцев,

R5: в течение 1 года.

Соответствие срока исполнения заказов и вида услуг автосервиса:

L1: техническое обслуживание,

L2: текущий ремонт,

L3: капитальный ремонт двигателя.

L4: наружная окраска кузова,

L5: полная окраска кузова,

L6: сварочно-жестяницкая работа,

L7: сварочно-жестяницкая работа с последующей окраской.

R1: 2 дня,

R2: 10 дней,

R3: 2 дня,

R4: 15 дней,

R5: 20 дней,

R6: 20 дней,

R7: 35 дней.

### Тесты закрытого типа

Предприятие автосервиса для хранения денежных средств и осуществления всех видов расчетных, кредитных и кассовых операций открывает в банке

а) расчетный счет;

б) чековую книжку;

в) кредитную карту;

г) депозитную карту.

Для предприятий автосервиса больше подходят формы оплаты труда: а) договорная и коллективная;

б) сдельно-прогрессивная, коллективная, в процентах от выручки

в) простая и премиальная

г) в виде доли прибыли предприятия и повременная

Рекламное средство — это

а) носитель информации, побуждающий потребителя обращаться к услугам предприятий автосервиса;

б) выполненное на высоком художественном уровне средство доведения автосервисной услуги до потребителя;

в) способ оповещения заказчика об оказываемой автосервисной услуге;

г) форма установления контакта между предприятием автосервиса и заказчиком.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения тестовых заданий

Описание методики оценивания выполнения тестовых заданий: оценка за выполнение тестовых заданий ставится на основании подсчета процента правильно выполненных тестовых заданий.

#### **Критерии оценки:**

- «отлично» выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 81 – 100 %;

- «хорошо» выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 61 – 80 %;

- «удовлетворительно» выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 41 – 60 %;

- «неудовлетворительно» выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 40 %;

## Кейс-задания

Описание кейс-заданий: кейс-задание представляет собой ситуационную задачу, требующую осмысления, анализа, а затем решения. Решение кейс-задания должно быть аргументированным, содержать пояснения.

1. При диагностировании автомобиля появился стук в двигателе. Указать возможные причины. Предложить, как можно устранить данную неисправность.
2. При работе двигателя из глушителя появился белый дым. Указать возможные причины. Предложить, как можно устранить данную неисправность.
3. При движении автомобиля произошел перегрев двигателя. Указать возможные причины. Предложить, как можно устранить данную неисправность.
4. При диагностировании двигателя выявили низкое давление масла. Указать возможные причины. Предложить, как можно устранить данную неисправность.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения кейс-задания

Описание методики оценивания: при оценке решения кейс-задания наибольшее внимание должно быть уделено тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны ли определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, использованы ли аргументированные доказательства, опыт деятельности, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высок уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

### Критерии оценки:

- «отлично» выставляется студенту, если задание грамотно проанализировано, установлены причинно-следственные связи, демонстрируются умения работать с источниками информации, владение навыками практической деятельности, найдено оптимальное решение кейс-задание;
- «хорошо» выставляется студенту, если задание проанализировано в целом верно, в основном установлены причинно-следственные связи, демонстрируются достаточные умения работать с источниками информации, владение навыками практической деятельности, найдено решение кейс-задания, но имеет некоторые недочеты
- «удовлетворительно» выставляется студенту, если задание проанализировано поверхностно, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируются слабые умения работать с источниками информации, неуверенное владение навыками практической деятельности, найдено решение кейс-задания, но имеет значительные недочеты;
- «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задание не проанализировано, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируется отсутствие умения работать с источниками информации, не сформированы навыки практической деятельности, решение кейс-задания не найдено.

## Конспект

Темы для конспектирования

Тема 1. Автомобильный сервис- подсистема автомобильного транспорта.

1. Особенности рынка автосервисных услуг.
2. Классификация основных производственных автосервисных предприятий.
3. Классификация предприятий автосервиса по категориям.
4. Классификация автосервиса по функциональному назначению.

Тема 2. Организация предприятий автомобильного сервиса

1. Структура службы сервиса.
2. Задачи технического планирования и обучения.
3. Основные виды сервисов.
4. Структура сервис-центра.

5. Функционирование предприятий автосервиса.
6. Экономическая среда автосервиса.
7. Эффективность работы предприятия автосервиса.
8. Организация производства на предприятиях по ТО и Р.
9. Система диагностирования.
10. Кадровая структура предприятий автосервиса.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания написания конспекта

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.

"Зачтено" конспект лекций предоставлен в специально отведенной для этого тетради;

"Не зачтено" конспект лекций не предоставлен

### **Вопросы для семинаров**

Тема: Структура системы фирменного обслуживания.

1. Основы системы фирменного обслуживания. Сущность фирменного обслуживания.
2. Структура системы фирменного обслуживания.
3. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания.
4. Организационные формы автосервиса

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответа на семинаре

При оценивании ответа на семинаре следует уделять внимание тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто ли содержание понятий, верно ли использованы научные термины; использованы ли при ответе ранее приобретенные знания; раскрыты ли в процессе причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать знаниями, анализировать информацию.

#### **Критерии оценки:**

- «отлично» выставляется студенту, если полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания; раскрыты причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию;
- «хорошо» выставляется студенту, если раскрыто основное содержание материала; в основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины; ответ самостоятельный; определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения в последовательности изложения; небольшие недостатки при использовании научных терминов; демонстрируются хороший уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию;
- «удовлетворительно» выставляется студенту, если недостаточно раскрыто основное содержание учебного материала, не последовательно; определения понятий недостаточно четкие; допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии определения понятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию низкий;
- «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не раскрыто содержание учебного материала, изложено фрагментарно, определения понятий не четкие; допущены значительные ошибки в использовании научной терминологии определения понятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию очень низкий.

## Зачет

Зачет является оценочным средством для всех этапов освоения компетенций.

Примерные вопросы к зачету, 5 курс / 14 сессия

1. Особенности рынка автосервисных услуг.
2. Классификация основных производственных автосервисных предприятий.
3. Классификация предприятий автосервиса по категориям.
4. Классификация автосервиса по функциональному назначению.
5. Структура службы сервиса.
6. Задачи технического планирования и обучения.
7. Основные виды сервисов. Структура сервис-центра.
8. Функционирование предприятий автосервиса. Экономическая среда автосервиса.
9. Эффективность работы предприятия автосервиса. Организация производства на предприятиях по ТО и Р.
10. Система диагностирования.
11. Кадровая структура предприятий автосервиса.
12. Организационная структура предприятия автосервиса.
13. Закон «О защите прав потребителей».
14. Закон «О техническом регулировании».
15. Закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств».
16. Закон «О безопасности дорожного движения».
17. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
18. Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники.
19. Положение о техническом обслуживании и ремонте АТС, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора).
20. Нормативная база по сертификации услуг в автосервисе.
21. Номенклатура подлежащих сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.
22. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг.
23. Организация испытательной лаборатории по сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.
24. Аккредитация. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах.
25. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
26. Основы системы фирменного обслуживания. Сущность фирменного обслуживания. Структура системы фирменного обслуживания.
27. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания.
28. Организационные формы автосервиса.
29. Понятие рынка услуг. Классификация основных объектов рынка. Структура рынка услуг автосервиса.
30. Определение емкости рынка и мощности автосервиса. Анализ видов и потребителей услуг автосервиса. Анализ конкуренции в сфере автосервисных услуг.
31. Прогнозирование емкости рынка и спроса на автосервисные услуги.
32. Типичная лизинговая сделка. Типы и виды лизинга. Возвратный лизинг. Оперативный лизинг. Сублизинг. Преимущество и недостатки лизинга.
33. Разработка бизнес - плана. Структура бизнес - плана. Обоснование необходимости государственного регулирования предпринимательской деятельности.

34. Государственная регистрация предприятий и индивидуальных предпринимателей
35. Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе: предварительная запись, приемка и оформление заказа; корректировка заказа; контроль качества исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта.
36. Сервисная история. Работа с претензиями. Методика обращения с клиентами. Прокат автомобилей на период ремонта.
37. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика.
38. Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях.
39. Организация документооборота объекта услуг автосервиса. Типовые технологические процессы. Документирование технологических процессов. Карта технологического процесса.
40. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений).
41. Расчет основных параметров технологических процессов. Определение нормативов времени выполнения операций.
42. Определение потребности в квалификации и количестве персонала. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.
43. Первичный документооборот. Анализ деятельности СТОА и текущее планирование.
44. Структура информационной системы СТОА.
45. Понятие качества продукции и услуг. Качество товара или услуги. Обеспечение качества. Системы обеспечения качества.
46. Всеобщее управление качеством. Система всестороннего управления качеством - СВУК (TQM). Автономный контроль качества продукции АККП и услуг. Нормативная база обеспечения качества услуг автосервиса (ИСО 9000: 2000, ГОСТ Р 9000 - 2001). Системы управления качеством на предприятиях автосервиса.
47. Характеристика материально-технических ресурсов. Запасные части. Основные понятия и определения. Запасные части — объект производства и сбыта в системе фирменного обслуживания. Классификация запчастей. Определение потребности предприятий автомобильного транспорта в запасных частях
48. Определение понятия логистики. Специфика логистического подхода к управлению материальными потоками в экономике. Экономический эффект от использования логистики. Функции логистики.
49. Организационная структура логистики на предприятии. Понятие материального потока. Логистические операции. Логистические методы организации обеспечения запасными частями. Система материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей. Организация складского хозяйства. Учет движения материальных ценностей. Определение номенклатуры и объемов хранения деталей на складах.
50. Управление запасами деталей на складах. Система с постоянным размером заказа. Система с постоянным интервалом времени между заказами. Организация хранения запчастей и материалов.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответа на зачете

При оценке ответа на зачете максимальное внимание должно уделяться тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, насколько ответ самостоятельный, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высокий уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации.

При оценивании зачета учитываются результаты всей практической деятельности студентов в рамках дисциплины в течение семестра. Зачет выставляется при условии правильного выполнения в полном объеме всех заданий.

Критерии оценки:

«**зачтено**» выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Все задания и практические работы за семестр выполнены полностью без неточностей и ошибок;

«**не зачтено**» выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент допустил грубые ошибки при выполнении практических работ в семестре или не выполнил задания.

## **1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература**

1. Марусина, В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В.И. Марусина. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - 218 с. : ил.,табл., схем. - (Учебники НГТУ). - ISBN 978-5-7782-1792-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135598> В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ Проверено
2. Основы технологии производства и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов : учебное пособие / сост. Н.И. Ющенко, А.С. Волчкова ;СКФУ, 2015. - 331 с. В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

#### **Дополнительная литература**

1. Основы технологии производства и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов : практикум / сост. Н.И. Ющенко, А.С. Волчкова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 96 с. [Электронный ресурс]. -
2. Мосиенко, О.В. Современные образцы подвижных средств техническо го обслуживания и ремонта : учебное пособие / О.В. Мосиенко, А.М. Кот ; науч. ред. В.А. Ружа ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина. - Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2014. - 124 с.В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ Проверено

### **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины**

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>.
2. Электронная библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>.
3. Университетская библиотека онлайн biblioclub.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.
4. Электронная библиотека УУНиТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elib.bashedu.ru/>.
5. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>.

6. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/viewers/>.
7. Национальная платформа открытого образования proed.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://npoed.ru/>.
8. Электронное образование Республики Башкортостан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://edu.bashkortostan.ru/>.
9. Информационно-правовой портал Гарант.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

### Программное обеспечение

1. Браузер Google Chrome - Бесплатная лицензия  
[https://www.google.com/intl/ru\\_ALL/chrome/privacy/eula\\_text.html](https://www.google.com/intl/ru_ALL/chrome/privacy/eula_text.html)
2. Office Professional Plus - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159-ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021
3. Windows - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159- ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021

### 6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория 102(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Доска классная, учебная мебель, проектор optoma x316, экран настенный dinon manual 160x160.
Аудитория 104(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Экран на штативе 200x200 mw 144047, доска классная, учебная мебель.
Аудитория 207(ИТФ)	Для самостоятельной работы	Часы настенные, сетевой фильтр, коммутатор , учебно-методическая литература, компьютер в сборе, МФУ canon лазерный mf 3228, нетбук lenovo idea pads10-3c intel atom n455, 1gb,1, лампа настольная , принтер, учебная мебель. Программное обеспечение 1. Windows 2. Office Professional Plus 3. Браузер Google Chrome
Аудитория 301 Читальный зал (электронный каталог)(ФМ)	Для самостоятельной работы	Компьютеры в сборе, учебная мебель, принтер samsung, сканер hp scanjet g2410. Программное обеспечение 1. Браузер Google Chrome 2. Office Professional Plus

		3. Windows
Лаборатория автомобильного сервиса(ИТФ)	Семинарская, Для хранения оборудования	<p>Установка для замены жидкости в акпп кс-119м, комплект для очистки топливных систем ка-6780к, компрессометр для бензиновых двигателей hs-0031, тестер для измерения давления масла в двигателе hs-1019b, тиски версачные 150мм tms-61005, профнабор 107 предметов наб.14.12.107 (станкоимпорт), профнабор 108 предметов cs-4108pmq, компрессор передвижной производительность 360л/мин, макс. давление 1,0мпа, ресивер 100л, мощность 2,2квт, 220в ав 100-360 fias, гайковый пневмат 678 mm, 1/2" 84116 hans, набор головок ударных длинных 10-30мм 84613м, мойка высокого давления blue clean 935, 18,0 атм, 380 в, 6,6 квт, произ.13 л/мин, 35кг 22323, стенд шиномонтажный gt-200 (полуавтомат, 10"-18712"-20", 380 v, 190 кг), стенд балансировочный st-200 (max масса колеса-65 кг, цикл -10 с, точность 1г, автоматич.запуск, 200 об/мин, остановка-автоматическая, в месте установки груза, 120 кн) арт., траверса гидравлическая ргт-2.0 станко_импорт, шланг витой ub-508075 (7,5 м), вакуумный тестер ка-4422к, тестер давления в тормозной системе ка-6661, пистолет продувочный pa-9662 (100 мм), пистолет для подкачки шин 50110 мет. (италия), комплект длин. 6 гр головок, 10-22 мм, 12 пред. 4602md, установка для сбора масла uzm 80, набор для замены охлаждающей жидкости атр-0103, комплект для опрессовки системы охлаждения ка-7230к, домкрат подкатной v3 с системой turbo</p>

		<p>lifter 3 т 133-465 мм rossvik, стяжка пружин ка-4415, сварочный аппарат инвенторный саипа 200 зесанта, набор для экспресс замены тормозной жидкости ats-4024, диагностический стенд для ваз комплекс мотор тестер мт, подъемник 2-х стоечный реак 208, 380в, 3,5т, подъемник 4-х стоечный 4,5т, пресс напольный гидравлический кс-124 сивик, стенд сход-развала компьютерный 7v7204k, стенд шиномонтажный gt-200, установка для замены антифриза sl-033m, системный блок amd athijin 64 x2 3800+/1gb, монитор l1718s tft, шкаф аптечка, renault logan (т569 уо 102), автомобиль chevrolet lanos (k064уо102). Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Windows</p>
Кабинет устройства автомобиля (ИТФ)	Семинарская, Для хранения оборудования	Комплект учебно-методического материала, учебная мебель, доска классная, действующий макет автомобиля ваз-21074, демонстрационный разрез двигателя ваз, стенд кшм, демонстрационный разрез кпп ваз, демонстрационный стенд передней подвески ваз-2110, демонстрационный разрез тормозной системы ваз, стенд системы зажигания автомобиля, стенд гбо автомобиля , стенд системы питания автомобиля.