Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ганеев Винер Валиахметович
Должность: Директор
Дата подписания: 02.11.2026 13:33:29
Уникальный программный ключ:
fceab25d7092f3bff743e8ad3f8d57fddc1f5e66

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий»

Бирский филиал

ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Декан
подписано ЭЦП Усманов А.С.
(подпись, инициалы, фамилия)

«26» 02 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса
(наименование дисциплины)

ОПОП ВО программа бакалавриата
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль, специализация)

Сервис транспортных и технологических машин и оборудования (нефтедобыча)
наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения
заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Бирск 2026 г.

Рабочая программа составлена на основании учебного плана основной профессиональной образовательной программы 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов профиль Сервис транспортных и технологических машин и оборудования (нефтедобыча), одобренного ученым советом Бирского филиала Уфимского университета науки и технологий (протокол №7 от 27.02.2026 г.) и утвержденного директором Бирского филиала 27.02.2026.

Зав.кафедрой кафедры технологического образования *(наименование кафедры разработчика программы)*	*подписано ЭЦП*	Шакирова М.Г.
Разработчик программы	*подписано ЭЦП*	Латыпов А.Б.
Руководитель образовательной программы	*подписано ЭЦП*	Белявская И.А.

1. Цель дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1. Цель дисциплины

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.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1. – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной
код компетенции	наименование компетенции	
ПК-3	Способен осуществлять управление оператором технического осмотра (пунктом технического осмотра)	ПК-3.1. Применяет знания устройства, принципов работы и обслуживания средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования, необходимого для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств
		ПК-3.2. Взаимодействует с внешними организациями для выполнения обслуживания средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования, необходимого для реализации
		ПК-3.3. Организует взаимодействия работников оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) и распределения между ними полномочий по учету, хранению и обслуживанию средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования, необходимого для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств

2. Структура и трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетные единицы (з.е.), 108 академических часов.

Таблица 2 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов	Количество часов в сессии
Общая трудоемкость дисциплины	108	8 сессия - 36 10 сессия - 72
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	30	8 сессия - 10 10 сессия - 20
в том числе:		
лекции	14	8 сессия - 6 10 сессия - 8
лабораторные занятия	0	
практические занятия	16	8 сессия - 4 10 сессия - 12
Другие виды работ в соответствии с УП:		
контрольная работа	0	
консультации	0	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	78	8 сессия - 26 10 сессия - 52
Из них:		
контроль	0	
ФКР:		
зачет	0.2	10 сессия - 1
зачет с оценкой	0	
курсовая работа (проект)	0	
экзамен	0	

3 Содержание дисциплины

Таблица 3 – Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности				Форма текущего контроля успеваемости
		Лек, час.	П, час.	Зч, час.	СРС, час.	
4 курс / 8 сессия						
1	Автомобильный сервис-подсистема автомобильного транспорта Особенности рынка автосервисных услуг. Классификация основных производственных автосервисных предприятий. Классификация предприятий автосервиса по категориям. Классификация автосервиса по функциональному назначению.	2			2	Конспект
2	Организация предприятий автомобильного транспорта Структура службы сервиса. Задачи технического планирования и обучения. Основные виды сервисов. Структура сервис-центра. Функционирование предприятий				6	Конспект

	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	Правовые и нормативные основы деятельности автомобильного сервиса 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 автомототранспортных 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).	2			8	Конспект
4	Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств 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 прицепам. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств.	2			6	Конспект
5	Основы системы фирменного обслуживания Основы системы фирменного обслуживания.		2		2	Семинар

	Сущность фирменного обслуживания. Структура системы фирменного обслуживания. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания. Организационные формы авто-сервиса					
6	Рынок услуг Понятие рынка услуг. Классификация основных объектов рынка. Структура рынка услуг автосервиса. Определение емкости рынка и мощности автосервиса.		2		2	Семинар
Итого по 4 курсу 8 сессии		6	4		26	
5 курс / 10 сессия						
1	Маркетинг на станциях технического обслуживания автомобилей Анализ видов и потребителей услуг автосервиса. Анализ конкуренции в сфере автосервисных услуг. Прогнозирование емкости рынка и спроса на автосервисные услуги		2		4	Семинар
2	Лизинговые услуги Типичная лизинговая сделка. Типы и виды лизинга. Возвратный лизинг. Оперативный лизинг. Сублизинг. Преимущество и недостатки лизинга.		2		4	Семинар
3	Создание предприятия автомобильного сервиса Разработка бизнес - плана. Структура бизнес - плана. Обоснование необходимости государственного регулирования предпринимательской деятельности. Государственная регистрация предприятий и индивидуальных предпринимателей	2			4	Конспект
4	Технология и организация работ по обслуживанию и ремонту в автомобильном сервисе Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе: предварительная запись, приемка и оформление заказа; корректировка заказа; контроль качества исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта. Сервисная история. Работа с претензиями. Методика обращения с клиентами. Прокат автомобилей на период ремонта		2		6	Семинар

5	Технология и организация работ по обслуживанию и ремонту в автомобильном сервисе 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	2			4	Конспект
6	Организация технологического процесса СТО 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.		2		4	Семинар
7	Комплексная система управления качеством услуг 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.				4	Конспект
8	Оперативное управление производственной деятельностью Типовые технологические процессы. Документирование технологических процессов. Карта технологического процесса. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений). Расчет основных параметров	2			4	Конспект

	техноло-гических процессов. Определение нормативов времени выполнения операций. Определение потребности в квалификации и количестве персонала. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.					
9	Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса 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		2		6	Семинар
10	Логистические системы предприятий автомобильного сервиса 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.	2			6	Конспект
11	Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов 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 и материалов.		2		2	Семинар
12	Зачет			1	4	
Итого по 5 курсу 10 сессии		8	12	1	52	

Итого по дисциплине	14	16	1	78	

Таблица 4 – Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Наименование семинарских и практических работ	Объем, час.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости

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 сертификаци
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 контролякачества 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; помечать 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 удается 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 / 10 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 автомототранспортных 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 прицепам.
25. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных 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 потребите-лей 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.

Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме:
10 сессия - зачет.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Основная учебная 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

5.2. Дополнительная учебная 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

5.3. Другие учебно-методические материалы

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

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 npoed.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
2. LIBREOFFICE - Договор №0301400003023000002 от 14.03.2023 (бессрочный)
3. Операционная система Astra Linux - Договор 0301400003023000002 от 14 марта 2023 бессрочно

7. Описание материально-технической базы, необходимой 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, мебель, проектор, экран.
Аудитория 104(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Доска, мебель, экран.
Аудитория 207(ИТФ)	Для самостоятельной работы	Коммутатор, компьютер, лампа настольная , мебель, мфу, нетбук, принтер, сетевой фильтр, учебно-методическая литература, часы. Программное обеспечение 1. Операционная система Astra Linux 2. LIBREOFFICE 3. Браузер Google Chrome
Аудитория 301 Читальный зал (электронный каталог)(ФМ)	Для самостоятельной работы	Компьютер, мебель, принтер, сканер hp scanyet g2410. Программное обеспечение 1. Браузер Google Chrome 2. LIBREOFFICE

		3. Операционная система Astra Linux
Лаборатория автомобильного сервиса(ИТФ)	Семинарская, Для хранения оборудования	Renault logan (т569 уо 102), автомобиль chevrolet lanos (k064yo102), вакуумный тестер ка-4422к, гайковый пневмат 678 nm,1/2" 84116 hans, домкрат подкатной v3 с системой turbo lifter 3 т 133-465 мм rossvik, комплект длин. 6 гр головок, 10-22 мм, 12 пред. 4602md, комплект для опрессовки системы охлаждения ка-7230к, комплект для очистки топливных систем ка-6780к, компрессометр для бензиновых двигателей hs-0031, компрессор передвижной проиводительность 360л/мин, макс, давление1,0мпа, ресивер 100л, мощность 2,2квт, 220в ав 100-360 fiac, компьютер, мебель, монитор, пистолет для подкачки шин 50110 мет. (италия), пистолет продувочный ра-9662 (100 мм), подъемник 2-х стоечный реак 208, 380в, 3,5т, подъемник 4-х стоечный 4,5т, пресс напольный гидравлический кс-124 сивик, профнабор 107 предметов наб.14.12.107 (станкоимпорт), профнабор 108 предметов cs-4108pmq, сварочный аппарат инвенторный саипа 200 зесанта, стенд, стяжка пружин ка-4415, тестер давления в тормозной системе ка-6661, тестер для измерения давления масла в двигателе hs-1019b, тиски версачные 150мм tms-61005, траверса гидравлическая ргт-2.0 станко_импорт, учебная установка, учебный набор, шланг витой ub-508075 (7,5 м). Программное обеспечение 1. LIBREOFFICE 2. Операционная система Astra Linux
Кабинет устройства автомобиля	Семинарская, Для хранения	Действующий макет

(ИТФ)	оборудования	автомобиля ваз-21074, демонстрационный разрез, доска, комплект учебно-методического материала, мебель, стенд.