

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сочинский государственный университет»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОСЕРВИСА**

Шифр и направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Профиль подготовки бакалавра	Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры
Форма обучения	Очная
Выпускающая кафедра	<u>Строительства и сервиса</u>
Кафедра-разработчик рабочей программы	<u>Строительства и сервиса</u>
Год набора	2023

Семестр	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС,	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
7	144/4	18	18	18	54	+	Экзамен (36)
Итого:	144/4	18	18	18	54	+	Экзамен (36)

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Организация автосервиса»

Рабочую программу составила Белякова Е.В., ст. преподаватель каф. СиС



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Заведующий кафедрой _____

подпись



Удодова О.А.
Ф.И.О.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ _____



подпись



Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения _____



подпись



Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024/2025 учебный год от «04» марта 2024 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



Удотова О.А.

Рабочая программа переутверждена на 2025/2026 учебный год, протокол № 7 от «17» марта 2025 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



Удотова О.А.

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация автосервиса» является:

- изучение основных понятий и современных принципов создания комплекса услуг по фирменному обслуживанию, сервису и ремонту автомобилей;
- получение представления об управлении процессом предоставления этих услуг;
- выработка умения осуществлять эффективную конкуренцию на рынке услуг автосервиса.

Задачи дисциплины:

- умение создать предприятие автосервиса и организовать на нем ТО и ремонт автомобилей населения на современном уровне;
- освоение правовых вопросов создания предприятий автосервиса;
- освоение особенностей технологического проектирования, организации и технологии работ на станциях технического обслуживания автомобилей

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина Организация автосервиса является дисциплиной формируемой участниками образовательных отношений

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Введение в специальность Техническое обслуживание и эксплуатация городских инженерных систем зданий и сооружений Техническое обслуживание и ремонт автомобилей Сервис недвижимости и основы ЖКХ Система автоматизированного проектирования в сервисе Экономика и организация предприятий сервиса Организация предпринимательской деятельности в сервисе Управление проектами и бизнес-планирование в сфере услуг Дооборудование и тюнинг транспортных средств Технологическая практика Проектная практика
ПК-5 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	Основы архитектуры и строительные конструкции зданий и сооружений Дооборудование и тюнинг транспортных средств Технологическая практика Проектная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины представлены в таблице 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции (ПК)		
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: основы клиентоориентированной коммуникации; этапы коммуникативного процесса и критерии эффективного установления контакта с клиентом; технологию построения коммуникации; Уметь: устанавливать и поддерживать контакт с клиентом; определять истинные потребности клиента; представлять информацию и аргументировать позицию; Владеть: навыками построения и ведения эффективной коммуникации; технологией анализа потребностей клиентов в процессе коммуникации;
	ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: особенности взаимодействия по телефону, принципы поведения в эмоционально напряженных ситуациях Уметь: проводить переговоры по телефону; переговоры с клиентом в зоне приемки автотранспорта, выходить из эмоционально напряженных ситуаций Владеть: принципами сегментирования клиентов; навыками использования стандартов обслуживания клиентов.
	ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Знать: способы и методы новых взаимосвязей с клиентами Уметь: осуществлять поиск клиентов, привлекать их к сотрудничеству, предлагать гибкие условия для обслуживания ТС Владеть навыками принятия решений по организации технологического процесса сервиса.
ПК-5 Способен применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры	ПК-5.1 Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ.	Знать: технологии и формы организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных средств и оборудования Уметь: определять необходимость ТО и ТР во взаимодействии с потребителем Владеть: способностью обслуживания ТС при организации работ в автосервисных услугах

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПК-5.2 Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасности, санитарных, экологических и иных норм и правил.	Знать: работу в составе коллектива при организации управленческих решений по организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников; Уметь: составлять технологическую документацию при организации работы, диагностирования и обслуживания ТС; Владеть: информацией о взаимозаменяемости узлов и агрегатов АТС и способах повышения их эксплуатационных свойств в процессе сервисного обслуживания.
	ПК-5.3 Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.	Знать: требования безопасного использования оборудования; особенности эксплуатации однотипного оборудования; правила ввода в эксплуатацию технического оборудования. Уметь: производить сравнительную оценку технологического оборудования; организовывать обучение рабочих для работы на вновь приобретенном оборудовании. Владеть: способностью использовать технологическое оборудование и технологическую оснастку для проведения дополнительных работ на ТС.00

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№, темы	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС

1	Автосервис и понятие об автосервисе. Особенности эксплуатации транспортных средств населения	8	2	2*	2	2
2	Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	8	2	2	2	2
3	Классификация и характеристика предприятий автосервиса. Размещение предприятий автосервиса	8	2	2	2	2
4	Организация и порядок проектирования автосервиса. Технологическое проектирование, основные этапы	8	2	2*	2	2
5	Производственная мощность СТО. Расчет годовой производственной программы.	8	2	2*	2	2
6	Технологический расчет зон и участков.	8	2	2	2	2
7	Планировочные решения территории предприятия автосервиса. Планировочные решения функциональных зон и помещений предприятия	8	2	2	2	2
8	Инженерные сети и оборудование. Технические системы обеспечения требуемых параметров воздушной среды производственных помещений	8	2	2	2	2
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	8	2	2	2	2
	Курсовая работа	36				36
	Экзамен	36				36
	Итого	144	18	18	18	54

*занятие проводится в форме практической подготовки

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Автосервис и понятие об автосервисе. Особенности эксплуатации транспортных средств населения	Система автосервисных услуг. Тенденции развития в сфере автосервиса. Задачи автосервиса. Производственная программа автосервиса. Описание особенностей, влияющих на закономерность неисправности различных классов автомобилей в определенном регионе.
2	Состав и содержание основной нормативной документации	Принципы классификации сервисных услуг. Лицензирование сервисных услуг. Нормативно-правовое обеспечение сервисных услуг.

	предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	
3	Классификация и характеристика предприятий автосервиса. Размещение предприятий автосервиса	Классификация предприятий автосервиса. Системы автосервиса. Производственная подсистема предприятия. Выбор местоположения. Проектные и информационные требования к территории автосервиса.
4	Организация и порядок проектирования автосервиса. Технологическое проектирование, основные этапы	Типовые и индивидуальные проекты. Выбор исходных данных. Расчет производственной программы, объемов работ по всем видам ТО и ТР. 3. Технологический расчет производственных зон, участков, складов. Планировочные решения предприятия. Оценка результатов проектирования. Подготовка технологического задания
5	Производственная мощность СТО. Расчет годовой производственной программы.	Годовая производственная программа СТОА. Годовые объемы работ по приемке-выдаче и противокоррозионной обработке. Годовая программа вспомогательных работ на СТОА. Персонал СТОА.
6	Технологический расчет зон и участков.	Расчет числа рабочих постов. Метод расчета с использованием годовой нормативной удельной по пробегу автомобиля трудоемкости постовых работ и распределения объемов работ по видам. Метод расчета по среднему времени нахождения автомобиля на ТО и ТР. Метод расчета по среднегодовому времени нахождения автомобиля на СТОА для ТО и ТР и годовом фонде рабочего времени. Расчет числа рабочих постов на отдельных участках СТОА.
7	Планировочные решения территории предприятия автосервиса. Планировочные решения функциональных зон и помещений предприятия	Технологическое оборудование. Автоцентр и крупная СТОА. Средние, малые и особо малые СТОА. Озеленение территории СТОА. Три подсистемы структуры управления предприятия сервиса. Требования к расположению производственных помещений в здании. Планировочные решения мест ожидания.
8	Инженерные сети и оборудование. Технические системы обеспечения требуемых параметров воздушной среды производственных помещений	Трубопроводы. Система водоснабжения. Противопожарное водоснабжение. Система теплоснабжения СТОА. Расчет трубопроводов систем водяного и парового отопления. Тепловые узлы. Система канализации. Расчет канализационных сетей. Сточные воды от мойки автомобилей. Технологические схемы очистных сооружений.
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.

4.1.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Автосервис и понятие об автосервисе. Особенности эксплуатации транспортных средств населения	Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки по изучению производственной программа автосервиса.

2	Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	Порядок организации нормативно-правовой базы на предприятиях сервиса
3	Классификация и характеристика предприятий автосервиса. Размещение предприятий автосервиса	Производственная подсистема предприятия.. Условия и требования по организации территории под проектирование автосервиса
4	Организация и порядок проектирования автосервиса. Технологическое проектирование, основные этапы	Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки по изучению расчета производственной программы, объемов работ по всем видам ТО и ТР.
5	Производственная мощность СТО. Расчет годовой производственной программы.	Практическое занятие по данной теме реализуется в форме практической подготовки по изучению производственной программы СТОА.
6	Технологический расчет зон и участков.	Расчет числа рабочих постов
7	Планировочные решения территории предприятия автосервиса. Планировочные решения функциональных зон и помещений предприятия	Состав и предложений по технологическому оборудованию.
8	Инженерные сети и оборудование. Технические системы обеспечения требуемых параметров воздушной среды производственных помещений	Инженерные системы и их расчет для проектирования предприятий автосервиса.
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	Работа с клиентами на автосервисном предприятии.

4.1.3.Лабораторные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Автосервис и понятие об автосервисе. Особенности эксплуатации транспортных средств населения	Управление возрастной структурой парка автомобилей
2	Состав и содержание основной нормативной документации	Документация в системе ТО и ремонта автомобилей

	предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	
3	Классификация и характеристика предприятий автосервиса. Размещение предприятий автосервиса	Особенности организации технического обслуживания легковых автомобилей на сто
4	Организация и порядок проектирования автосервиса. Технологическое проектирование, основные этапы	Информационная база по запасным частям.
5	Производственная мощность СТО. Расчет годовой производственной программы.	Планирование и управление производством технического обслуживания автомобилей
6	Технологический расчет зон и участков.	Оценка емкости рынка сервисных услуг и формирование программ обслуживания и ремонта
7	Планировочные решения территории предприятия автосервиса. Планировочные решения функциональных зон и помещений предприятия	Организация помещений дилерского центра
8	Инженерные сети и оборудование. Технические системы обеспечения требуемых параметров воздушной среды производственных помещений	Расчет трубопроводов систем водяного и парового отопления. Расчет канализационных сетей. Сточные воды от мойки автомобилей. Технологические схемы очистных сооружений.
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	Оценка конкурентоспособности предприятий автосервиса

4.1.4 Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Автосервис и понятие об автосервисе. Особенности эксплуатации транспортных средств населения	подготовка к практическим занятиям, подготовка к лабораторным занятиям, подготовка к контрольному опросу, подготовка к экзамену.
2	Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и	подготовка к практическим занятиям, подготовка к контрольному опросу, подготовка к лабораторным занятиям, подготовка к экзамену.

	фирменного обслуживания	
3	Классификация и характеристика предприятий автосервиса. Размещение предприятий автосервиса	подготовка к практическим занятиям, подготовка к контрольному опросу, подготовка к докладом с презентацией, подготовка к экзамену.
4	Организация и порядок проектирования автосервиса. Технологическое проектирование, основные этапы	подготовка к практическим занятиям, подготовка к лабораторным занятиям, подготовка к контрольному опросу, подготовка к экзамену.
5	Производственная мощность СТО. Расчет годовой производственной программы.	подготовка к практическим занятиям, подготовка к контрольному опросу, подготовка к экзамену.
6	Технологический расчет зон и участков.	подготовка к практическим занятиям, подготовка к лабораторным занятиям, подготовка к экзамену.
7	Планировочные решения территории предприятия автосервиса. Планировочные решения функциональных зон и помещений предприятия	подготовка к практическим занятиям, подготовка к контрольному опросу, подготовка к докладом с презентацией, подготовка к экзамену.
8	Инженерные сети и оборудование. Технические системы обеспечения требуемых параметров воздушной среды производственных помещений	подготовка к практическим занятиям, подготовка к лабораторным занятиям, подготовка к докладом с презентацией, подготовка к экзамену.
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	подготовка к практическим занятиям, подготовка к контрольному опросу, подготовка к докладом с презентацией, подготовка к экзамену.
	Курсовая работа	Выполнение курсовой работы

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Занятия в интерактивной форме не предусмотрены учебным планом

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

4.2.1. Литература:

1. Бабич, А. Г. Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса : учебное пособие (практикум) / А. Г. Бабич, В. С. Мякишев. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2019. — 112 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99464.html> (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Гринцевич, В. И. Информационное обеспечение технической готовности автомобилей автотранспортного предприятия : учебное пособие / В. И. Гринцевич. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2014. — 118 с. — ISBN 978-5-7638-3113-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84208.html> (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В. И. Марусина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 218 с. — ISBN 978-5-7782-1792-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/45022.html> (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Организация автосервиса : методические указания по выполнению практических работ для бакалавров по направлению 43.03.01 "Сервис" профиль "Сервис транспортных средств" / составитель Е. В. Белякова. — Сочи : РИЦ ФГБОУ ВО "СГУ", 2019. — 45 с. : ил., табл. — Библиогр. : с. 45. — 20 экз. — Текст (визуальный) : непосредственный.

5. Савельев, В. В. Особенности системы автосервиса в России : учебное пособие / В. В. Савельев. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 130 с. — ISBN 978-5-7964-1803-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91777.html> (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Технологические процессы в инженерном сервисе : методические указания для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 "Сервис" профиль "Технологии и организация инженерного сервиса" / составитель : Л. Н. Приходько, Е. В. Белякова. — Сочи : РИЦ ФГБОУ ВО "СГУ", 2022. — 27 с. : ил. табл. — 20 экз. — Текст (визуальный) : непосредственный.

7. Технологические процессы в инженерном сервисе : методические указания для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 "Сервис" профиль "Технологии и организация инженерного сервиса" / составители: Л. Н. Приходько, Е. В. Белякова. — Сочи : РИЦ ФГБОУ ВО "СГУ", 2022. — 27 с. : ил. табл. — Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 30.08.2023). — Текст : электронный.

Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 30.08.2023). — Текст : электронный.
	Наименование ИИС
1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 — . — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». — Саратов, 2010 — . — URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». — Москва : Директ-Медиа, 2001 — . — URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». — Москва, 2020 — . — URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 30.08.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

4.	Комплект Сочинского государственного университета / Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 – . – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html (дата обращения: 30.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 30.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 30.08.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
7.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL: https://polpred.com/ (дата обращения: 30.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8.	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 30.08.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9.	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 30.08.2023). – Текст : электронный.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине; (вопросы для контрольного опроса, темы докладов с презентацией, тематика курсовых работ)
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине,
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация автосервиса»

1. Автосервис и понятие об автосервисе
2. Основные технические характеристики автомобилей.
3. Основы организации деятельности и виды предприятий автосервиса.
4. Понятия и показатели качества продукции и услуг автосервиса.
5. Лицензирование автосервиса
6. Сертификация автосервиса
7. Классификация сервисных предприятий, виды работ и услуг
8. Структура современных СТО
9. Основные направления совершенствования технологического процесса ТО и ТР
10. Расчет число постов ремонтной зоны.
11. Определение площади участков и подсобных помещений сервисных центров.
12. Услуги автосервиса.
13. Особенности организации деятельности предприятий автосервиса.
14. Основные классификационные признаки предприятия автосервиса.
15. Организация оказания услуг на предприятиях автосервиса.
16. Логистика клиентуры СТОА.

17. Оперативное планирование на предприятиях автосервиса.
18. Формы организации ТО и ТР.
19. Организация предпродажного обслуживания и ремонта автомобилей
20. Организация технологического процесса текущего ремонта автомобилей
21. Организация технологического процесса технического обслуживания автомобилей
22. Рекомендации по проектированию подразделений основного производства
23. Участок уборочно-моечных работ
24. Участок приемки-выдачи автомобилей
25. Участок кузовной
26. Окрасочный участок
27. Шиномонтажное отделение
28. Участок предпродажной подготовки автомобилей
29. Расчет и оценка удельных показателей СТО.
30. Организация работы с клиентурой

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчеты, демонстрирует полноту и правильность раскрытых формулировок и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные формулировки и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетвори-

тельно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить предложение.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины

Лекционные и практические занятия, самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов.

Конкретные задания по изучению учебного материала по прочитанным лекциям в порядке подготовки к практическим занятиям студенты должны получать от преподавателей, которые ведут эти формы занятий. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Желательно, чтобы студент кратко конспектировал основные положения, самостоятельно приобрел навыки в решении задач.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям, выполнение домашних заданий. В процессе изучения дисциплины выполняются домашние задания по закреплению знаний, полученных на лекциях и практических занятиях. Их целью является приобретение студентами навыков принятия решений на примере конкретных ситуаций. В качестве контрольно-развивающих форм используется групповое обсуждение, устный опрос, тестирование.

Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки решения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением.

Методические рекомендации студентам по подготовке к практическим занятиям

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями. При подготовке задания используйте рекомендуемые по данной теме учебники, техническую литературу, материалы электронно-библиотечных систем или другие Интернет-ресурсы. Внимательно прочитайте материал, по которому требуется составить конспект. Постарайтесь разобраться с непонятным материалом, в частности новыми терминами и понятиями. Кратко перескажите содержание изученного материала. Составьте план конспекта, акцентируя внимание на наиболее важные моменты текста. В соответствии с планом выпишите по каждому пункту несколько основных предложений, характеризующих ведущую мысль описываемого пункта плана. Показатели оценки результатов: краткое изложение (при конспектировании) основных теоретических положений темы; логичность изложения ответа; уровень понимания изученного материала.

Методические рекомендации студентам по подготовке к проведению обсуждения

Обсуждение является одним из средств текущего контроля и рекомендуется использовать для проверки и оценивания знаний, умений и навыков студентов, полученных в ходе занятий по освоению определенной темы дисциплины. Обсуждение проводится устно в виде самостоятельного ответа студентов на вопросы преподавателя. Рекомендуется использовать данное

средство оценки после завершения теоретической части. Данное средство позволяет оценить умение студента устно изложить суть проблемы, применить теоретические междисциплинарные знания для анализа проблемы, сделать выводы и высказать собственную точку зрения по данному вопросу.

Во время обсуждения оценивается способность студента правильно сформулировать ответ, умение выражать свою точку зрения по данному вопросу, ориентироваться в терминологии и применять полученные в ходе лекций и практик знания.

Проведение обсуждения предусмотрено во время аудиторной работы студентов. Список вопросов для контрольного опроса приведен в фонде оценочных средств.

Методические рекомендации студентам по подготовке к контрольному опросу и промежуточной аттестации.

При подготовке к контрольному опросу и к промежуточной аттестации необходимо получить у преподавателя перечень дидактических единиц базы знаний и типовое содержание заданий по проверке навыков и практических умений по дисциплине.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену. При подготовке к экзамену необходимо руководствоваться рабочей программой по дисциплине «Организация автосервиса». Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене студенту разрешено пользоваться программой по курсу. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, педагог имеет право задать ему ряд вопросов, стимулирующих студента к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и выполнения домашнего задания.
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной курсовой работы, оценка выполненных практических и лабораторных работ.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие учебно-методических материалов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (методические указания по выполнению СРС).

Самостоятельная по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия;

Основная задача самостоятельной работы — углубленное изучение разделов курса, нормативно-правовых документов в области гидравлики и теплотехники. Основу самостоятельной работы студента составляет выполнение заданий по завершению изучения каждой те-

мы курса. Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает несколько этапов, что позволит лучше усвоить пройденный материал.

Работу целесообразно начинать с изучения конспекта лекций и материала учебника, затем следует приступать к выполнению заданий. Формой отчётности являются устный опрос, обсуждение, тестирование и презентации.

Дисциплина должна быть обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине должен быть обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующее формированию творческого мышления.

Практическая/Лабораторная работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процессе обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория для проведения занятий лекционного типа и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Лекционные занятия:

Специализированная мебель, наглядные пособия.

Аудитория для самостоятельной работы

Практические занятия в форме практической подготовки: компьютерный класс, презентационная техника, пакеты программного обеспечения (ПО) общего назначения. Подробный перечень используемого материально-технического обеспечения приведен в договоре (дополнительном соглашении).

Комплект электронных презентаций/слайдов, сопровождающих лекцию; аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, звукоусиливающая аппаратура и т.д.); таблицы, графическая информация и т.д.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет; рабочие места студентов за лабораторными столами, предназначенные для лабораторной работы.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- Microsoft Windows 7
- Kaspersky Endpoint Security –
- LibreOffice –
- Yandex Browser –
- VLC (видеопроигрыватель)

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины
Организация автосервиса

43.03.01 Сервис
«Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры»
бакалавриат

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Организация автосервиса
 Дисциплина формируемая участниками образовательных отношений
очная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час.)	4/144
Цель изучения дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> - изучение основных понятий и современных принципов создания комплекса услуг по фирменному обслуживанию, сервису и ремонту автомобилей; - получение представления об управлении процессом предоставления этих услуг; - выработка умения осуществлять эффективную конкуренцию на рынке услуг автосервиса.
Содержание дисциплины	<p>Автосервис и понятие об автосервисе. Особенности эксплуатации транспортных средств населения</p> <p>Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания</p> <p>Классификация и характеристика предприятий автосервиса. Размещение предприятий автосервиса</p> <p>Организация и порядок проектирования автосервиса. Технологическое проектирование, основные этапы</p> <p>Производственная мощность СТО. Расчет годовой производственной программы.</p> <p>Технологический расчет зон и участков.</p> <p>Планировочные решения территории предприятия автосервиса.</p> <p>Планировочные решения функциональных зон и помещений предприятия</p> <p>Инженерные сети и оборудование.</p> <p>Технические системы обеспечения требуемых параметров воздушной среды производственных помещений</p> <p>Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.</p>
Формируемые компетенции	ПК-1, ПК-5
Коды наименования индикатора достижения компетенции	<ul style="list-style-type: none"> ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений ПК-5.1 Осуществляет контроль надлежащей эксплуатации и содержания жилищного фонда, соответствия техническим условиям, технологии производства работ. ПК-5.2 Осуществляет контроль соблюдения правил пожарной безопасно-

	сти, санитарных, экологических и иных норм и правил. ПК-5.3 Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры .
Наименование дисциплины, необходимых для освоения данной дисциплины	Введение в специальность Техническое обслуживание и эксплуатация городских инженерных систем зданий и сооружений Техническое обслуживание и ремонт автомобилей Сервис недвижимости и основы ЖКХ Система автоматизированного проектирования в сервисе Экономика и организация предприятий сервиса Организация предпринимательской деятельности в сервисе Управление проектами и бизнес-планирование в сфере услуг Основы архитектуры и строительные конструкции зданий и сооружений Дооборудование и тюнинг транспортных средств Технологическая практика Проектная практика
Образовательные технологии	лекции; практические занятия; лабораторные работы; курсовая работа, СРС
Форма промежуточной аттестации	Экзамен