

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 транспортных средств

Форма обучения Очная

Выпускающая кафедра Управление и технологии в туризме и сервисе

Кафедра-разработчик рабочей программы Управление и технологии в туризме и сервисе

Семестр	Предметная нагрузка (час)	Лекции, семинары (час)	Практич. занятия (час)	Лаборат. занятия (час)	СРС (час)	КУРС	КУС	Формы промежуточного контроля (экс. семестр)
ОФЭ								
5	72/2	18	18	-	36	-	-	Зачет с оценкой
6	144/4	18	32	-	66	-	-	Экзамен (27)
Итого:	216/6	34	50	-	102	-	-	

Сочи, 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине Организация автосервиса составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки

43.03.01 «Сервис» (бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 514

Рабочую программу составили:

Белякова Е.В. ст. преподаватель кафедры УТПС

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры Управление и технологии в туризме и сервисе

Протокол № 1 от 25 06 2019 г.

Заведующий кафедрой

Грищенко С.В.

Руководитель ОПСП

Попов А.А.

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1/2 от 28 06 2019 г.

Председатель УМСН

Пирожко Д.Н.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и
методического обеспечения

РКП

Васильченко

В.Ф.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «01» 09 2020 г.

В программу внесены дополнения и изменения:

Кафедра-разработчик – **сервиса и индустрии питания.**

Выпускающая кафедра – **сервиса и индустрии питания.**

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

И.о. заведующего кафедрой СИП



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 20___/20___ учебный год, протокол №___ заседания кафедры от «___» _____ 20___ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения _____

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4.1 Тематический план дисциплины	7
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	12
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	13
5.1 Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины	14
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	15
5.3 Особенности преподавания дисциплины	16
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	17

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями 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» относится к части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений.

В таблице 1 приведены межпредметные связи дисциплины:

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Профессиональные компетенции (ПКУВ)			
	ПКУВ-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Техническое обслуживание и ремонт автомобилей	Система автоматизированного проектирования в сервисе Организация сервиса в аэропорту и на воздушном транспорте Организация сервиса на различных видах пассажирского транспорта Технологическая практика Проектная практика
	ПКУВ-5 Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне	-	Дооборудование и тюнинг транспортных средств Автомобильная электроника Технологическая практика Проектная практика

	структурного подразделения (службы, отдела)		
--	---	--	--

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Требования к результатам освоения дисциплины могут быть представлены в виде таблицы 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименовани е компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Профессиональные компетенции (ПКУВ)			
	ПКУВ-1. Способен к разработке и совершенств ованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКУВ-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности 	

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Знать: способы и методы новых взаимосвязей с клиентами(ЗПКУВ-1.3) Уметь: осуществлять поиск клиентов, привлекать их к сотрудничеству, предлагать гибкие условия для обслуживания ТС (упкув-1.3). Владеть навыками принятия решений по организации технологического процесса сервиса;(вПКУВ-1.3),

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ПКУВ-5 Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	ПКУВ-5.1 Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции ПКУВ-5.2 Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса ПКУВ-5.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	Знать: технологии и формы организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных средств и оборудования (ЗПКУВ-5.1) Уметь: определять необходимость ТО и ТР во взаимодействии с потребителем (УПКУВ-5.1). Владеть: способностью обслуживание ТС при организации работ в автосервисных услугах(ВПКУВ-5.1), Знать: работу в составе коллектива при организации управленческих решений по организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников; (ЗПКУВ-5.2) Уметь: составлять технологическую документацию при организации работы , диагностирования и обслуживания ТС; (УПКУВ-5.2). Владеть: информацией о взаимозаменяемости узлов и агрегатов АТС и способах повышения их эксплуатационных свойств в процессе сервисного обслуживания. (ВПКУВ-5.2), Знать: требования безопасного использования оборудования; особенности эксплуатации однотипного оборудования; правила ввода в эксплуатацию технического оборудования. (ЗПКУВ-5.3) Уметь: производить сравнительную оценку технологического оборудования; организовывать обучение рабочих для работы на вновь приобретенном оборудовании. (УПКУВ-5.3). Владеть: способностью использовать технологическое оборудование и технологическую оснастку для проведения дополнительных работ на ТС.(ВПКУВ-5.3),

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетные единицы, 216 часов

№ раздела, темы	Наименование темы дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
Семестр 5							
1	Автосервис и понятие об автосервисе	8	2	2	-	4	-
2	Особенности эксплуатации транспортных средств населения	10	2	2	-	4	
3	Лицензирование и сертификация услуг по ТО и ремонту автомобилей	10	2	2	-	4	-
4	Система технического сервиса	10	2	2	-	4	-
5	Формирование производственной программы	10	2	2	-	4	-
6	Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	9	2	2	-	4	-
7	Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей	8	2	2	-	4	
8	Определение емкости рынка. Прогнозирование спроса на услуги автосервиса. Сегментация рынка.	8	2	2	-	4	-
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	8	2	2	-	4	-
	ИТОГО:	72	18	18	-	36	72
Семестр 6							
1	Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей		4	8	-	6	
2	Организация и технология работ на СТОА		4	8	-	8	
3	Особенности инженерно-		4	8	-	8	

	технической службы						
4	Понятие о производственно-технической базе предприятий автосервиса и фирменного обслуживания		4	8	-	8	
	Курсовой проект	36				36	
	Экзамен	27	-	-	-	-	27
	Итого	144	16	32	-	66	144
Всего		216	34	50		102	216

4.1.1 Лекционные занятия

п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемы е ЗУН	Ссылки на литерату ру
Семестр 5					
1	Автосервис и понятие автосервисе	2	Система автосервисных услуг. Тенденции развития в сфере предприятий автосервиса. Задачи автосервиса. Производственная программа автосервиса.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
2	Особенности эксплуатации транспортных средств населения	2	Описание особенностей, влияющих на закономерность неисправности различных классов автомобилей в определенном регионе.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
3	Лицензирование и сертификация услуг по ТО и ремонту автомобилей	2	Технология планирования перспектив развития сервисного предприятия (СТО, поста, участка автосервиса). Требования к системам инфраструктуры автосервиса.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3	1-12

				З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	
4	Система технического сервиса	2	Сущность понятий «техника», «технология» и «технологический процесс». Виды технологических процессов и технических средств, используемых в СТС, взаимосвязь техники и технологии. Научно-технический прогресс в сфере СТС как средство влияния на совершенствование технологии и качества оказываемых услуг.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
5	Формирование производственной программы	2	Принципы организации и управления производством на предприятиях автосервиса. Типовая организационно-управленческая структура станции технического обслуживания, функции подразделений. Работа с клиентами. Документооборот.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
6	Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	2	Принципы классификации сервисных услуг. Лицензирование сервисных услуг. Нормативно-правовое обеспечение сервисных услуг.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
7	Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей	2	Система обслуживания и ремонта АТС. Планово – предупредительная система технического обслуживания. Требования к качеству обслуживания. Связь качества обслуживания и ремонта с эффективностью эксплуатации. Сравнение отечественной системы ТО и ремонта с зарубежными	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2	1-12

			фирменными системами.	З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	
8	Определение емкости рынка. Прогнозирование спроса на услуги автосервиса. Сегментация рынка.	2	Прогнозирование спроса на услуги автосервиса. Сегментация рынка.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	2	Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
Итого		18			
Семестр 6					
1	Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей	4	Виды и структурные схемы технологических процессов работ, осуществляемых при оказании услуг по ремонту автомобилей. Предпродажная подготовка, гарантийное обслуживание, ТО и заявочный ремонт, окрасочно-кузовные работы. Методика определения остаточной стоимости автомобилей. Понятие о маркетинговой деятельности предприятий автосервиса	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
2	Организация и технология работ на СТОА	4	Общая характеристика работ и их организация на предприятиях автосервиса.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3	1-12

				У. ПКУВ 5.3	
3	Особенности инженерно-технической службы	4	Понятие и виды технологических процессов, выполняемых инженерно-технической службой. Принципы организации производственного процесса инженерно-технической службы	3. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 3. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 3. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 3. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 3. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 3. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
4	Понятие о производственно-технической базе предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	4	Виды и структурные схемы технологических процессов, осуществляемых при оказании дополнительных услуг при приеме автомобиля на ремонт. Технологическое оборудование.	3. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 3. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 3. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 3. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 3. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 3. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3	1-12
	Итого	16			
	Всего	34			

4.1.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
Семестр 5					
1	Автосервис и понятие об автосервисе	2	Система автосервисных услуг. Тенденции развития в сфере предприятий автосервиса. Задачи автосервиса. Производственная программа автосервиса.	3. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 3. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 3. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 3. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 3. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 3. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12

2	Особенности эксплуатации транспортных средств населения	2	Описание особенностей, влияющих на закономерность неисправности различных классов автомобилей в определенном регионе.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
3	Лицензирование и сертификация услуг по ТО и ремонту автомобилей	2	Технология планирования перспектив развития сервисного предприятия (СТО, поста, участка автосервиса). Требования к системам инфраструктуры автосервиса.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
4	Система технического сервиса	2	Сущность понятий «техника», «технология» и «технологический процесс». Виды технологических процессов и технических средств, используемых в СТС, взаимосвязь техники и технологии. Научно-технический прогресс в сфере СТС как средство влияния на совершенствование технологии и качества оказываемых услуг.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3	1-12

				У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
5	Формирование производственной программы	2	Принципы организации и управления производством на предприятиях автосервиса. Типовая организационно-управленческая структура станции технического обслуживания, функции подразделений. Работа с клиентами. Документооборот.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
6	Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	2	Принципы классификации сервисных услуг. Лицензирование сервисных услуг. Нормативно-правовое обеспечение сервисных услуг.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
7	Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей	2	Система обслуживания и ремонта АТС. Планово – предупредительная система технического обслуживания. Требования к качеству обслуживания. Связь качества обслуживания и ремонта с эффективностью эксплуатации. Сравнение отечественной системы ТО и ремонта с зарубежными фирменными системами.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2	1-12

				Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
8	Определение емкости рынка. Прогнозирование спроса на услуги автосервиса. Сегментация рынка.	2	Прогнозирование спроса на услуги автосервиса. Сегментация рынка.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	2	Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
	Итого	18			
Семестр 6					
1	Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей	8	Виды и структурные схемы технологических процессов работ, осуществляемых при оказании услуг по ремонту автомобилей. Предпродажная подготовка, гарантийное обслуживание, ТО и заявочный ремонт, окрасочно-кузовные работы. Методика определения остаточной стоимости автомобилей. Понятие о	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1	1-12

			маркетинговой деятельности предприятий автосервиса	У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
2	Организация и технология работ на СТОА	8	Общая характеристика работ и их организация на предприятиях автосервиса.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
3	Особенности инженерно-технической службы	8	Понятие и виды технологических процессов, выполняемых инженерно-технической службой. Принципы организации производственного процесса инженерно-технической службы	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
4	Понятие о производственно-технической базе предприятий автосервиса и фирменного	8	Виды и структурные схемы технологических процессов, осуществляемых при оказании дополнительных услуг при приеме автомобиля на ремонт. Технологическое оборудование.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3	1-12

	обслуживания			Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
	Итого	32			
	Всего	50			

4.1.3.Лабораторные занятия не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
Семестр 5					
1	Автосервис и понятие об автосервисе	4	Система автосервисных услуг. Тенденции развития в сфере предприятий автосервиса. Задачи автосервиса. Производственная программа автосервиса.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
2	Особенности эксплуатации транспортных средств населения	4	Описание особенностей, влияющих на закономерность неисправности различных классов автомобилей в определенном регионе.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1	1-12

				З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
3	Лицензирование и сертификация услуг по ТО и ремонту автомобилей	4	Технология планирования перспектив развития сервисного предприятия (СТО, поста, участка автосервиса). Требование к системам инфраструктуры автосервиса.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
4	Система технического сервиса	4	Сущность понятий «техника», «технология» и «технологический процесс». Виды технологических процессов и технических средств, используемых в СТС, взаимосвязь техники и технологии. Научно-технический прогресс в сфере СТС как средство влияния на совершенствование технологии и качества оказываемых услуг.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-8
5	Формирование производственной программы	4	Принципы организации и управления производством на предприятиях автосервиса. Типовая организационно-управленческая структура станции технического обслуживания, функции подразделений. Работа с клиентами. Документооборот.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1	1-12

				У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
6	Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	4	Принципы классификации сервисных услуг. Лицензирование сервисных услуг. Нормативно-правовое обеспечение сервисных услуг.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
7	Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей	4	Система обслуживания и ремонта АТС. Планово – предупредительная система технического обслуживания. Требования к качеству обслуживания. Связь качества обслуживания и ремонта с эффективностью эксплуатации. Сравнение отечественной системы ТО и ремонта с зарубежными фирменными системами.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
8	Определение емкости рынка. Прогнозирование спроса на услуги автосервиса. Сегментация	4	Прогнозирование спроса на услуги автосервиса. Сегментация рынка.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3	1-12

	рынка.			Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
9	Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	4	Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
	Итого	36			
Семестр 6					
1	Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей	6	Виды и структурные схемы технологических процессов работ, осуществляемых при оказании услуг по ремонту автомобилей. Предпродажная подготовка, гарантийное обслуживание, ТО и заявочный ремонт, окрасочно-кузовные работы. Методика определения остаточной стоимости автомобилей. Понятие о маркетинговой деятельности предприятий автосервиса	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
2	Организация и технология работ на СТОА	8	Общая характеристика работ и их организация на предприятиях автосервиса.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2	1-12

				У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
3	Особенности инженерно-технической службы	8	Понятие и виды технологических процессов, выполняемых инженерно-технической службой. Принципы организации производственного процесса инженерно-технической службы	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
4	Понятие о производственной базе предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	8	Виды и структурные схемы технологических процессов, осуществляемых при оказании дополнительных услуг при приеме автомобиля на ремонт. Технологическое оборудование.	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1 Н. ПКУВ1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	1-12
5	Курсовой проект	36	Выполнение курсового проекта	З. ПКУВ.1.1 У. ПКУВ1.1	1-12

				Н. ПКУВ.1.1 З. ПКУВ.1.2 У. ПКУВ.1.2 Н. ПКУВ.1.2 З. ПКУВ.1.3 У. ПКУВ.1.3 Н. ПКУВ.1.3 З. ПКУВ. 5.1 У. ПКУВ 5.1 Н. ПКУВ 5.1 З. ПКУВ.5.2 У. ПКУВ.5.2 Н. ПКУВ.5.2 З. ПКУВ.5.3 У. ПКУВ 5.3 Н. ПКУВ 5.3	
	Итого	66			
	Всего	102			

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. Аюкасова, Л. К. Основы проектирования станций технического обслуживания легковых автомобилей : учебное пособие / Л. К. Аюкасова. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2003. – 109 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/21629.html> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Бычков В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг : учебник / В. П. Бычков. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 394 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1018056> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Бычков В. П. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания : учебное пособие / Бычков В. П., Гончаров В. Н., Усова Ю. П. - Воронеж : ВГЛУ им. Г. Ф. Морозова, 2016. - 175 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/858233> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Волгин, В. В. Малый автосервис : практическое пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. – Москва : Дашков и К, 2014. - 564 с. - ISBN 978-5-394-02165-7. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/430516> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Волгин, В. В. Приемщик автосервиса : практическое пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К°, 2013. - 452 с. - ISBN 978-5-394-01985-2. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/430654> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Грибут И. Э. Автосервис : станции технического обслуживания автомобилей : учебник / И. Э. Грибут, В. М. Артюшенко; под ред. В.С. Шуплякова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-

131-8 - URL: <http://znanium.com/catalog/product/190232> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие / В. И. Марусина. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. – 218 с. – 978-5-7782-1792-8. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45022.html> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг. Часть 2: учебное пособие / В. И. Марусина. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2010. – 64 с. – 978-5-7782-1382-1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45016.html> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

9. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг. Часть 1: учебное пособие / В. И. Марусина. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2009. – 64 с. – 978-5-7782-1170-4. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45023.html> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

10. Савич Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учебное пособие / Е. Л. Савич, М. М. Болбас, А. С. Сай ; под ред. Е.Л. Савича. – Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2018. – 160 с. : ил. – (Высшее образование). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/920520> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

11. Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей. Книга 1. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей : учебное пособие / И. С. Туревский. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 432 с. – (Среднее профессиональное образование). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/950480> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

12. Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей. Книга 2. Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта : учебное пособие / И.С. Туревский. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2018. – 256 с. – (Среднее профессиональное образование). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/914650> (дата обращения: 07.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.2 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

Электронная библиотека Сочинского государственного университета [Электронный ресурс]: база данных. – Электрон. дан. – Сочи, [2017–]. – Режим доступа: <http://lib.sutr.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

Электронные библиотечные системы:

IPRbooks [Электронный ресурс] : электронно–библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Электрон. дан. – Саратов, [2010–]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. – Загл. с экрана.

Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО 13. «Научно-издательский центр Инфра-М» – Электрон. дан. – Москва, [2011–]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>, по паролю. – Загл. с экрана.
Образовательные и научные ресурсы со свободным доступом.

КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеес» – Электрон. дан. – Москва, [2014–]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.

eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Электрон. текстовые дан. – Москва, [2000–]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>, требуется регистрация. – Загл. с экрана.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СТУ

Зав.библиотекой



Е.С.Мысина

4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплинам

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме и форме проведения контрольного опроса, тем рефератов. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой в 5 семестре и экзамен в 6 семестре.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- Вопросы для контрольного опроса.
- Темы рефератов.
- Тесты текущего контроля знаний по дисциплине.
- Вопросы для проведения тестирования
- Задание на курсовой проект.
- Вопросы к экзамену.
- Экзаменационные билеты.

ВОПРОСЫ К зачету в 5 семестре 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 числа 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. Доставка 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

ВОПРОСЫ К экзамену 6 семестре по дисциплине «Организация автосервиса»

1. Рекомендации по проектированию подразделений основного производства
2. Участок уборочно-моечных работ
3. Участок приемки-выдачи автомобилей
4. Участок диагностики
5. Участок технического обслуживания и ремонта автомобилей
6. Участок замены масла
7. Участок кузовной
8. Окрасочный участок
9. Агрегатное отделение
10. Отделение приборов системы питания автомобилей
11. Шиномонтажное отделение
12. Обойное отделение
13. Сварочные, жестяницкие отделения
14. Дополнительные производственные подразделения. Автосалон
15. Участок самообслуживания
16. Салон проката автомобилей
17. Пункт государственного технического осмотра автомобилей
18. Участок эвакуации автомобилей и технической помощи на дорогах
19. Участок быстрого сервиса
20. Участок антикоррозийной обработки
21. Участок тюнинга(спецкомплектации)
22. Участок установки газового оборудования
23. Отделение по ремонту системы кондиционирования
24. Участок предпродажной подготовки автомобилей
25. Расчет и оценка удельных показателей СТО.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации студентам по изучению дисциплины

Дисциплина «Организация автосервиса» изучается на протяжении 5 и 6 семестров по очной форме обучения и завершается в 5 семестре зачет с оценкой и в 6 семестре экзаменом. В ходе обучения основными видами учебных занятий являются лекции и практические занятия. В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовки к практическим занятиям.

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 законспектировал 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 практических и лабораторных занятиях. Их целью является приобретение студентами навыков принятия решений на примере конкретных ситуаций. В качестве контрольно-развивающих форм используется контрольный опрос, написание рефератов.

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 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 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 внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим

занятиям, а также к текущему и итоговому контролю. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста;

- конспектирование текста;

- выписки из текста;

- работа со словарями и справочниками;

- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);

- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);

- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;

- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);

- подготовка сообщений к защите реферата;

- подготовка к контрольному опросу.

для формирования умений и навыков:

- подготовка к тренингам, проблемным урокам практических работ.

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.

2. Решить практические домашние задания.

3. Контроль за внеаудиторной самостоятельной работой осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, экзамене.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Особенностей преподавания дисциплины нет.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

1. Информационные технологии: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и лабораторным работам;
2. Привлечение нормативных правовых источников, материалов исследований, статистики и периодической научной печати;

3. Интерактивные технологии: актуальный анализ практики, разбор конкретных ситуаций;
4. Работа в команде: совместная работа студентов в малых группах при выполнении лабораторных заданий по темам.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка по вопросам при подготовке к лекциям и практическим работам, участие в дискуссии при обсуждении ситуаций.

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Лекционные занятия:

Специализированная мебель, наглядные пособия.

Переносной проектор ViewSonic PJ400-2 – 1 ед. Переносной проектор Benq PB6240 – 1 ед. Переносной проектор NEC VT570 – 1 ед. Ноутбук HP Pavilion g6-2254 – 2 ед., ноутбук ASUS – 1 ед. Переносные экраны на треноге размерами 178x178 см. и 180x180 см. – 4 ед.

Аудитория для самостоятельной работы.

Аудитория укомплектована специализированной мебелью, компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, электронно-библиотечные системы «Znaniy.com», «IPRbooks» – 3 Автоматизированных рабочих места; стенды с периодической литературой.

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.

При реализации дисциплины использовано следующее лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Home Basic. Трёхсторонний договор по проекту Темпус №530529-TEMPUS-1-2012-1-ES-TEMPUS-JPCR. Накладная №32 от 07.10.2013 г. Бессрочная лицензия.

- Kaspersky Endpoint Security – Лицензионный договор №ВК (ИКЗ 181232005119923200100100070010000000) № 101/18д от 02.03.2018 г. Срок действия обновлений – по 30.03.2019, Лицензионный договор №04-S00310L (92/19д) от 01.03.2019 г. Срок действия обновлений – по 28.03.2020 г.

- LibreOffice – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

- Yandex Browser – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

- VLC (видеопроигрыватель) - Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

- Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

43.03.01 «СЕРВИС»
Бакалавриат
профиль «Сервис транспортных средств»
АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины

ОРГАНИЗАЦИЯ АВТОСЕРВИСА

Дисциплина относится к числу фундаментальной составляющей образовательных программ

Формы обучения

Составитель аннотации – Е.В. Бедикова, ст. преподаватель кафедры УТТС



Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час.)	6/216
Цель изучения дисциплины	Целями 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.
Содержание дисциплины	Автосервис и понятие об автосервисе Особенности эксплуатации транспортных средств населения Лицензирование и сертификация услуг по ТО и ремонту автомобилей Система технического сервиса Формирование производственной программы Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей Определение емкости рынка. Прогнозирование спроса на услуги автосервиса. Сегментация рынка Организация работы с клиентурой. Цели. Привлечение клиентуры, структура отдела по работе клиентурой. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей Организация и технология работ на СТОА Особенности инженерно-технической службы Понятие о производственно-технической базе предприятий автосервиса и фирменного обслуживания
Формируемые компетенции	ПКУВ-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя ПКУВ-5 Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению послепродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПКУВ-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПКУВ-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений ПКУВ-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений ПКУВ-5.1. Организмизирует процессы анализа требований к послепродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции ПКУВ-5.2 Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и

	выполняет руководств процессами послепродажного обслуживания и сервиса ПКУВ-5.3 Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по послепродажному обслуживанию и сервису
Наименование дисциплины, необходимых для освоения данной дисциплины	Техническое обслуживание и ремонт автомобилей
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: 1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий;
Формы текущего контроля успеваемости	Контрольный вопрос, реферат, тестирование
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой в 5 семестре и экзамен в 6 семестре

Зав.кафедрой УТТС

Гриценко С.В.