

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Инженерно-технологический факультет



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Гаурский
_____» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Системы, технологии и организация услуг в предприятиях автосервиса Б1.В.ОД.14

Направление подготовки: 23.03.01 - Технология транспортных процессов

Профиль подготовки: Эксплуатация транспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Епанешников В.В.

Рецензент(ы):

Мухутдинов Р.Х.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Латипова Л. Н.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Елабужского института КФУ (Инженерно-технологический факультет):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 967349819

Казань
2019

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Епанешников В.В. Кафедра теории и методики профессионального обучения Инженерно-технологический факультет , VVEpaneshnikov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины Системы, технологии и организация услуг в предприятиях автосервиса является усвоение основ построения системы и технологии технического обслуживания автомобилей, материально-технического снабжения и сертификации на автомобильном транспорте и в автосервисе, а также изучения структуры предприятий автосервиса и управления качеством услуг на предприятиях автосервиса и организации работы предприятий по обслуживанию автомобилей за рубежом. В результате освоения данной дисциплины обеспечивается достижение целей основной образовательной программы приобретенные знания, умения, владения позволяют подготовить выпускника к производственно-технологической деятельности.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ОД.14 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 23.03.01 Технология транспортных процессов и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Данная дисциплина является одной из обязательных дисциплин вариативной части профессионального цикла при подготовке бакалавров по направлению 23.03.01 Технология транспортных процессов.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.
ОПК-3, (профессиональные компетенции)	способностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем.
ОПК-1, (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ОПК-4, (профессиональные компетенции)	способностью применять в практической деятельности принципы рационального использования природных ресурсов и защиты окружающей среды.
ПК-1, (профессиональные компетенции)	способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия.

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-11 (профессиональные компетенции)	способностью быть в состоянии выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения.
ПК-2, (профессиональные компетенции)	способностью к планированию и организации работы транспортных комплексов городов и регионов, организации рационального взаимодействия видов транспорта, составляющих единую транспортную систему, при перевозках пассажиров, багажа, грузобагажа и грузов.
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом.
ПК-5 (профессиональные компетенции)	способностью осуществлять экспертизу технической документации, надзор и контроль состояния и эксплуатации подвижного состава, объектов транспортной инфраструктуры, выявлять резервы, устанавливать причины неисправностей и недостатков в работе, принимать меры по их устранению и повышению эффективности использования.

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные понятия сопротивления материалов; методы расчета элементов конструкций на прочность и жесткость в условиях статического нагружения; расчет движущихся с ускорением элементов конструкций; расчет удара усталости по несущей способности; основные уравнения линейной теории упругости; вариационные принципы механики деформируемого твердого тела; метод конечных элементов; кулачковых механизмов; вибрационных транспортеров; вибрации; динамического гашения колебаний; динамики приводов; электропривода механизмов; гидропривода механизмов; пневмопривода механизмов; выбор типа приводов; синтеза рычажных механизмов; методов оптимизации в синтезе механизмов с применением ЭВМ; синтеза механизмов по методу приближения функций; синтеза передаточных механизмов; синтеза по положениям звеньев; синтеза направляющих механизмов, классификации механизмов, узлов и деталей; основ проектирования механизмов, стадий разработки; требований к деталям, критериев работоспособности и влияющих на них факторов. Механические передачи: зубчатые, червячные, планетарные, волновые, рычажные, фрикционные, ременные, цепные, передачи винт-гайка; расчет передач на прочность; валы и оси, конструкция и расчеты на прочность, и жесткость; подшипники качения и скольжения, выбор и расчеты на прочность; уплотнительные устройства; конструкции подшипниковых узлов.

2. должен уметь:

выполнять графические построения деталей и узлов, использовать конструкторскую и технологическую документацию в объеме, достаточном для решения эксплуатационных задач; осуществлять рациональный выбор конструкционных и эксплуатационных материалов; выполнять стандартные виды компоновочных, кинематических, динамических и прочностных расчетов; выполнять технические измерения механических, газодинамических и электрических параметров ТС, пользоваться современными измерительными средствами; выполнять диагностику и анализ причин неисправностей, отказов и поломок деталей и узлов ТС; пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией.

3. должен владеть:

навыками организации технической эксплуатации транспортных и транспортно - технологических машин и комплексов; методиками выполнения процедур стандартизации и сертификации; методиками безопасной работы и приемами охраны труда.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

способность выполнять диагностику и анализ причин неисправностей, отказов и поломок деталей и узлов ТС;

готовность пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Автосервис-подсистема автомобильного транспорта.	7		2	4	0	Устный опрос Реферат
2.	Тема 2. Организация предприятий автосервиса.	7		2	4	0	Реферат Устный опрос
3.	Тема 3. Правовые и нормативные основы деятельности автосервиса.	7		2	4	0	Реферат Устный опрос
4.	Тема 4. Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей и транспортных средств.	7		2	4	0	Реферат Устный опрос
5.	Тема 5. Основы системы фирменного обслуживания.	7		2	4	0	Реферат Устный опрос
6.	Тема 6. Рынок услуг.	7		2	4	0	Реферат Устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.	7		2	4	0	Реферат Устный опрос
8.	Тема 8. Технологии и организация работ по обслуживанию и ремонту в автомобильном сервисе.	7		2	4	0	Реферат Устный опрос
9.	Тема 9. Организация складского хозяйства.	7		2	4	0	Реферат Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Зачет
	Итого			18	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Автосервис-подсистема автомобильного транспорта.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Особенности рынка автосервисных услуг. Классификация основных производственных автосервисных предприятий. Классификация предприятий автосервиса по категориям. Классификация автосервиса по функциональному назначению.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Услуги автосервиса и характеристики услуг.

Тема 2. Организация предприятий автосервиса.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Структура службы сервиса. Задачи технического планирования и обучения. Основные виды сервисов. Структура сервис-центра. Функционирование предприятий автосервиса. Экономическая среда автосервиса. Эффективность работы предприятия автосервиса. Организация производства на предприятиях по ТО и Р. Система диагностирования. Кадровая структура предприятий автосервиса. Организационная структура предприятия автосервиса.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Организационная структура предприятий автосервиса.

Тема 3. Правовые и нормативные основы деятельности автосервиса.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Регламентация деятельности автосервиса федеральными законами и подзаконными актами: законом "О защите прав потребителей"; законом "О техническом регулировании"; законом "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств"; законом "О безопасности дорожного движения". Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники. Положение о техническом обслуживании и ремонте АТС, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора).

практическое занятие (4 часа(ов)):

Изучение нормативно-правовой основы деятельности автосервиса.

Тема 4. Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Нормативная база по сертификации услуг в автосервисе. Номенклатура подлежащих сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг. Организация испытательной лаборатории по сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Аккредитация. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Перечень документов для лицензирования и сертификации.

Тема 5. Основы системы фирменного обслуживания.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основы системы фирменного обслуживания. Сущность фирменного обслуживания. Структура системы фирменного обслуживания. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания. Организационные формы автосервиса.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Сущность фирменного обслуживания.

Тема 6. Рынок услуг.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие рынка услуг. Классификация основных объектов рынка. Структура рынка услуг автосервиса. Определение емкости рынка и мощности автосервиса.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Рынок услуг автосервиса.

Тема 7. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе: предварительная запись, приемка и оформление заказа; корректировка заказа; контроль качества исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта. Сервисная история. Работа с претензиями. Методика обращения с клиентами. Прокат автомобилей на период ремонта.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Основы работы с клиентами в автомобильном сервисе.

Тема 8. Технологии и организация работ по обслуживанию и ремонту в автомобильном сервисе.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика. Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях. Организация документооборота объекта услуг автосервиса. Организация технологического процесса СТО Типовые технологические процессы. Документирование технологических процессов. Карта технологического процесса. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений). Расчет основных параметров технологических процессов. Определение нормативов времени выполнения операций. Определение потребности в квалификации и количестве персонала. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях.

Тема 9. Организация складского хозяйства.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Учет расхода запасных частей и материалов Организация складского хозяйства. Учет движения материальных ценностей. Определение номенклатуры и объемов хранения деталей на складах. Управление запасами деталей на складах. Система с постоянным размером заказа. Система с постоянным интервалом времени между заказами. Организация хранения запчастей и материалов.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Организация складского хозяйства.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Автосервис-подсистема автомобильного транспорта.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
2.	Тема 2. Организация предприятий автосервиса.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
3.	Тема 3. Правовые и нормативные основы деятельности автосервиса.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
4.	Тема 4. Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
5.	Тема 5. Основы системы фирменного обслуживания.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
6.	Тема 6. Рынок услуг.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
7.	Тема 7. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
8.	Тема 8. Технологии и организация работ по обслуживанию и ремонту в автомобильном сервисе.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
9.	Тема 9. Организация складского хозяйства.	7		подготовка к реферату	3	Реферат
				подготовка к устному опросу	3	Устный опрос
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

На лекциях:

- информационная лекция;
- проблемная лекция.

На семинарах:

- выступления обучающихся с докладами по заданному материалу;
- проблемная дискуссия;
-
- выполнение творческих заданий,
- коллективное выполнение заданий в подгруппах с последующим представлением результатов.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Автосервис-подсистема автомобильного транспорта.

Реферат , примерные вопросы:

- 1.Потребности в услугах автосервиса.
- 2.Основные принципы организации автосервиса.
- 3.Условия выполнения ТО и Р глазами студентов.

Устный опрос , примерные вопросы:

- 1.Что такое автосервис?
- 2.На какие группы классифицируются услуги автосервиса?
- 3.Назовите составляющие потребности в услугах.
- 4.Назовите характеристики услуг.
- 5.Каковы особенности ТО и Р автомобилей, принадлежащих гражданам?
- 6.Какой сервис предприятие должно предоставить клиенту?
- 7.Какие существуют способы диалога с клиентами?
- 8.Какие бывают основные правила общения с клиентами?
- 9.Назовите основные принципы организации автосервиса.

Тема 2. Организация предприятий автосервиса.

Реферат , примерные вопросы:

- 1.Организационная структура предприятий автосервиса.
- 2.Сервис-центры.

Устный опрос , примерные вопросы:

- 1.Структура службы сервиса.
- 2.Задачи технического планирования и обучения.
- 3.Основные виды сервисов.
- 4.Структура сервис-центра.
- 5.Функционирование предприятий автосервиса.
- 6.Экономическая среда автосервиса.
- 7.Эффективность работы предприятия автосервиса.
- 8.Организация производства на предприятиях по ТО и Р.
9. Классификация автосервиса по функциональному назначению.
10. Система диагностирования.
11. Кадровая структура предприятий автосервиса.

Тема 3. Правовые и нормативные основы деятельности автосервиса.

Реферат , примерные вопросы:

1. Сущность закона РФ "О защите прав потребителей". 2. Сущность закона №40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств". 3. Сущность закона №196-ФЗ "О безопасности дорожного движения". 4. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. 5. Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники.

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Перечислите основные правовые и нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса. 2. Перечислите основные требования, содержащиеся в Законе "О защите прав потребителей". 3. Перечислите основные положения, регламентирующие порядок проведения ТО и ремонта АТС. 4. В чем заключается суть планово-предупредительной системы ТО и ремонта? 5. Перечислите основные требования, содержащиеся в Правилах оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. 6. Виды ТО и ремонта автотранспортных средств.

Тема 4. Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Реферат, примерные вопросы:

1. Сертификация и лицензирование услуг автосервиса. 2. Порядок проведения сертификации.

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Цели и задачи сертификации. 2. Система сертификации, ее организационная структура. 3. Виды сертификации. 4. Порядок проведения сертификации. 5. Инспекционный контроль. 6. Сертификация системы качества. 7. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Тема 5. Основы системы фирменного обслуживания.

Реферат, примерные вопросы:

1. Система фирменного обслуживания. 2. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания.

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Основы системы фирменного обслуживания. 2. Сущность фирменного обслуживания. 3. Структура системы фирменного обслуживания. 4. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания. 5. Организационные формы автосервиса

Тема 6. Рынок услуг.

Реферат, примерные вопросы:

1. Рынок услуг. 2. Оценка спроса на услуги и его прогнозирование.

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Что понимается под рынком услуг? 2. Классификация основных объектов рынка. 3. Каковы отношения между субъектами рынка с точки зрения спроса и предложения? 4. Как осуществляется выбор стратегии, когда предложение превышает спрос или когда спрос превышает предложение? 5. Каковы специфические черты современного рынка услуг автосервиса? 6. Анализ спроса услуг. 7. Определение основных показателей потребности в услугах. 8. Общие принципы оценки спроса на услуги. 9. Прогнозирование спроса на услуги, проектируемой СТО в регионе.

Тема 7. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.

Реферат, примерные вопросы:

1. Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе. 2. Первичная документация при приемке и оформлении заказа.

Устный опрос, примерные вопросы:

1. Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе. 2. Приемка и оформление заказа. 3. Корректировка заказа. 4. Контроль качества исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта. 5. Сервисная история. 6. Работа с претензиями. 7. Методика обращения с клиентами.

Тема 8. Технологии и организация работ по обслуживанию и ремонту в автомобильном сервисе.

Реферат , примерные вопросы:

1. Установление коэффициентов корректирования нормативов периодичности ТО, пробега до капитального ремонта, трудоемкости. 2. Определение периодичности технического обслуживания автомобилей. Определение условий движения и категории условий эксплуатации. 3. Корректировка периодичности ТО-1 и ТО-2. 4. Выбор и корректирование пробега до капитального ремонта. 5. Расчет трудоемкости технического обслуживания. 6. Расчет трудоемкости текущего ремонта. 7. Определение годовой и суточной производственной программы. 8. Планирование ТО и ТР. Показатели эффективности технической эксплуатации автомобилей.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика. 2. Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях. 3. Организация документооборота объекта услуг автосервиса. 4. Выбор метода обслуживания. 5. Организация работы постов. 6. Организация техпроцесса текущего ремонта (ТР). 7. Типовые схемы техпроцессов ТО и ТР. 8. Принципы формирования технологии, технологических производственных процессов. 9. Организационно - технологическое обеспечения автосервиса. 10. Типовые технологические процессы. 11. Документирование технологических процессов. 12. Карта технологического процесса. 13. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений). 14. Расчет основных параметров технологических процессов. 15. Определение нормативов времени выполнения операций. 15. Определение потребности в квалификации и количестве персонала. 16. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.

Тема 9. Организация складского хозяйства.

Реферат , примерные вопросы:

1. Центральный склад запчастей. 2. Организация хранения запчастей и материалов на складе запчастей.

Устный опрос , примерные вопросы:

1. Организация работы центрального склада запчастей. 2. Каковы причины неликвидности запасов и их низкой оборачиваемости? 3. Организация современной базы данных на складе. 4. Как организовано обеспечение расходными материалами? 5. Как осуществляются управление запасами? 6. Какие системы контроля запасами существуют? 7. Организация хранения смазочных материалов. 8. Организация хранения шин и резинотехнических материалов. 9. Организация хранения запчастей и материалов. 10. Организация учета топлива. 11. Организация учета запчастей.

Итоговая форма контроля

зачет (в 7 семестре)

Примерные вопросы к зачету:

. Вопросы к зачету.

1. Понятие автосервиса.
2. Классификация услуг автосервиса.
3. Назовите составляющие потребности в услугах.
4. Назовите характеристики услуг.
5. Особенности ТО и Р автомобилей, принадлежащих гражданам.
6. Способы диалога с клиентами.
7. Основные правила общения с клиентами.
8. Назовите основные принципы организации автосервиса.
9. Какие условия выполнения ТО и Р привлекают студентов
10. Структура службы сервиса
11. Задачи технического планирования и обучения.
12. Основные виды сервисов.
13. Структура сервис-центра.

14. Функционирование предприятий автосервиса
15. Экономическая среда автосервиса
16. Эффективность работы предприятия автосервиса
17. Организация производства на предприятиях по ТО и Р
18. Классификация автосервиса по функциональному назначению
19. Система диагностирования
20. Кадровая структура предприятий автосервиса
21. Организационная структура предприятия автосервиса
22. Перечислите основные правовые и нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.
23. Перечислите основные требования, содержащиеся в Законе "О защите прав потребителей".
24. Перечислите основные положения, регламентирующие порядок проведения ТО и ремонта АТС.
25. Суть планово-предупредительной системы ТО и ремонта.
26. Перечислите основные требования, содержащиеся в Правилах оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
27. Виды ТО и ремонта автотранспортных средств
28. Цели и задачи сертификации.
29. Система сертификации, ее организационная структура.
30. Виды сертификации.
31. Порядок проведения сертификации.
32. Инспекционный контроль.
33. Сертификация системы качества.
34. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
35. Основы системы фирменного обслуживания.
36. Сущность фирменного обслуживания.
37. Структура системы фирменного обслуживания.
38. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания.
39. Организационные формы автосервиса.
40. Понятие рынка услуг.
41. Классификация основных объектов рынка.
42. Отношения между субъектами рынка с точки зрения спроса и предложения.
43. Выбор стратегии, когда предложение превышает спрос или когда спрос превышает предложение.
44. Специфические черты современного рынка услуг автосервиса.
45. Анализ спроса услуг.
46. Определение основных показателей потребности в услугах.
47. Общие принципы оценки спроса на услуги.
48. Прогнозирование спроса на услуги, проектируемой СТО в регионе.
49. Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе.
50. Приемка и оформление заказа.
51. Корректировка заказа.
52. Контроль качества исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта.
53. Сервисная история.
54. Работа с претензиями.
55. Методика обращения с клиентами.

56. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика. Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях.
57. Организация документооборота объекта услуг автосервиса
58. Выбор метода обслуживания.
59. Организация работы постов.
60. Организация техпроцесса текущего ремонта (ТР).
61. Типовые схемы техпроцессов ТО и ТР.
62. Принципы формирования технологии, технологических производственных процессов.
63. Организационно - технологическое обеспечения автосервиса.
64. Типовые технологические процессы
65. Документирование технологических процессов.
66. Карта технологического процесса.
67. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений).
68. Расчет основных параметров технологических процессов.
69. Определение нормативов времени выполнения операций.
70. Определение потребности в квалификации и количестве персонала.
71. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.
72. Организация работы центрального склада запчастей.
73. Причины неликвидности запасов и их низкой оборачиваемости.
74. Организация современной базы данных на складе.
75. Организация обеспечения расходными материалами.
76. Управление запасами.
77. Системы контроля запасами существуют.
78. Организация хранения смазочных материалов.
79. Организация хранения шин и резинотехнических материалов.
80. Организация хранения запчастей и материалов.
81. Организация учета топлива.
82. Организация учета запчастей.

7.1. Основная литература:

1. Грибут И. Э. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей / Под ред. В.С. Шуплякова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 480 с. - режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=136395>
2. Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 208 с.: - режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=463340>
3. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: Учебное пособие / В.П. Бычков. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004861-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=251859>

7.2. Дополнительная литература:

1. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей: Учебное пособие / Н.А.Коваленко - М.: НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2016. - 229 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) (Обложка) ISBN 978-5-16-011446-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=525206>

2. Техническое обслуживание автомобилей. Кн. 2. Организация хранения, технич. обслуж. и ремонта а/м транспорта: Уч. пос. / И.С. Туревский. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. - 256 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Проф. обр.). (п) ISBN 978-5-8199-0148-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=265675>

3. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учеб. пособие / Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова, - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИД ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. - 352 с. ? (Профессиональное образование) - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=899690>

4. Устройство, техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учеб. пособие / В.М. Виноградов. - М.: КУРС: ИНФРА-М, 2017. - 376 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858721>

5. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Механизмы и приспособления: Уч. пос. / В.М. Виноградов, И.В. Бухтеева и др. - М.: Форум, 2010. - 272 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (п) ISBN 978-5-91134-428-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=195027>

7.3. Интернет-ресурсы:

Все для студента - <http://www2.viniti.ru/>

Энциклопедии и словари ; - - <http://encycl.yandex.ru>

База данных (БД) Всероссийского института научной и технической информации Российской академии наук (ВИНИТИ РАН) - <http://encycl.yandex.ru>;

-Информационно-правовой портал Гарант - <http://www.garant.ru/>

Росстандарт - <http://standard.gost.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Системы, технологии и организация услуг в предприятиях автосервиса" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

2. Оборудование:

- действующий двигатель ВАЗ;
- действующий двигатель автомобиля КАМАЗ;
- подъемник ПГН-3000Н;
- установка развал-схождения; Hunter PA130.
- прибор для регулирования фар;
- газоанализаторы "Инфракар М", "Автотест - 0102М";
- установка ультразвуковой очистки форсунок инжекторных двигателей;
- установка для промывки форсунок без снятия SIVIK KC-120;
- шиномонтажный станок SIVIK MASTER STD-106 ВБТ;
- балансировочный станок SIVIK APOLLO СБМП-60;
- вулканизатор;
- установки Мотор-тестер МТ10КМ;
- установка замены масла.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 23.03.01 "Технология транспортных процессов" и профилю подготовки Эксплуатация транспортных средств .

Автор(ы):

Епанешников В.В. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Мухутдинов Р.Х. _____

"__" _____ 201__ г.