

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



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей Б1.В.ДВ.01.02

Направление подготовки: 23.03.01 - Технология транспортных процессов

Профиль подготовки: Эксплуатация транспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Автор(ы): Епанешников В.В.

Рецензент(ы): Исламов А.Э.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Седов С. А.

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 20__ г.

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

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 20__ г.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
 - 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Епанешников В.В. (Кафедра общей инженерной подготовки, Инженерно-технологический факультет), VVEpaneshnikov@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-2	способностью понимать научные основы технологических процессов в области технологии, организации, планирования и управления технической и коммерческой эксплуатацией транспортных систем
ОПК-3	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
ПК-1	способностью к разработке и внедрению технологических процессов, использованию технической документации, распорядительных актов предприятия
ПК-4	способностью к организации эффективной коммерческой работы на объекте транспорта, разработке и внедрению рациональных приемов работы с клиентом
ПК-5	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

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

понятие предприятия как объекта организации автосервиса; классификацию и основные виды предприятий автосервиса; производственную структуру предприятия; основные элементы и принципы эффективной организации и планирования производства услуг автосервиса; основы нормирования труда, виды норм и методы изучения затрат рабочего времени; методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ и услуг; основные подходы к обеспечению конкурентоспособности предприятия; способы продвижения на рынке услуг, определять наиболее эффективные формы организации производства в сфере автосервиса.

Должен уметь:

проводить приемку и выдачу автомобиля на СТОА, а также оформлять сопутствующие документы;
проводить расчет стоимости нормо-часа работ на СТОА;
проводить технологический расчет оборудования СТОА.

Должен владеть:

методами оценки конкурентоспособности предприятия и уровня качества работ и услуг;
разработки инфраструктуры предприятия; расчета основных технико-экономических показателей размещения предприятия в пространстве.

Должен демонстрировать способность и готовность:

способность проводить приемку и выдачу автомобиля на СТОА, а также оформлять сопутствующие документы;
готовность проводить расчет стоимости нормо-часа работ на СТОА;

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.01.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 23.03.01 "Технология транспортных процессов (Эксплуатация транспортных средств)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) на 72 часа(ов).

Контактная работа - 12 часа(ов), в том числе лекции - 6 часа(ов), практические занятия - 0 часа(ов), лабораторные работы - 6 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 56 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 8 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Характеристика рынка автотранспортных услуг.	8	2	0	2	18
2.	Тема 2. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей.	8	2	0	2	18
3.	Тема 3. Фирменный автосервис. Понятия о фирменном автосервисе.	8	2	0	2	20
	Итого		6	0	6	56

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Характеристика рынка автотранспортных услуг.

Характеристика рынка автотранспортных услуг Ретроспективный анализ развития системы автотехобслуживания в РФ. Современное состояние системы. Парк легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. Уровень удовлетворения производственно-технической базы (ПТБ) автотехобслуживания. Организационная структура. Общая характеристика дисциплины и порядок ее изучения. Конкурентоспособность транспортных услуг. Анализ внутренней и внешней среды автотранспортного предприятия.

Тема 2. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей.

Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей. Понятие об автосервисе. Характеристика и организация автосервиса. Механизм формирования рынка услуг. Парк легковых автомобилей, принадлежащих населению. Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания. Комплекс услуг автосервиса. Характеристика системы автосервиса.

Сервисные предприятия и их характеристика. Виды и классификация сервисных предприятий. Станции технического обслуживания автомобилей. Особенности технической эксплуатации автомобилей физических лиц. Варианты и методы обеспечения работоспособности автомобилей индивидуального использования. Классификация СТО. Система обеспечения запасными частями.

Тема 3. Фирменный автосервис. Понятия о фирменном автосервисе.

Фирменный автосервис Понятия о фирменном автосервисе. Методы организации фирменного автосервиса. Стратегий по техническому сервису. Правила организации фирменного автосервиса. Организация технического сервиса автомобилей за рубежом. Организации технологических процессов ТО и ремонта. Организация и технология приёма автомобиля на сервисное предприятие. Технические требования к автомобилям, узлам и агрегатам, выпускаемым из ТО или ремонта. Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие Понятие о качестве услуг. Методы контроля, используемое оборудование. Документы, регламентирующие качества услуг. Документы, обеспечивающие качества услуг.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301).

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений".

Положение от 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет".

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 8			
	Текущий контроль		
1	Реферат	ОПК-3, ОПК-2	1. Характеристика рынка автотранспортных услуг. 2. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей. 3. Фирменный автосервис. Понятия о фирменном автосервисе.
2	Тестирование	ПК-5, ПК-4, ПК-1	1. Характеристика рынка автотранспортных услуг. 2. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей. 3. Фирменный автосервис. Понятия о фирменном автосервисе.
	Зачет	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-4, ПК-5	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 8					
Текущий контроль					
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продемонстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Продемонстрировано удовлетворительное владение материалом. Используются источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Продемонстрировано неудовлетворительное владение материалом. Используются источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 8

Текущий контроль

1. Реферат

Темы 1, 2, 3

1. Документооборот и порядок выполнения управленческих работ.
2. Оперативное управление производством.
3. Участок уборочно-моечных работ.
4. Организация диагностирования на СТОА.
5. Диагностирование тормозной системы автомобиля.
6. Диагностирования ручного управления (углов установки колес), подвески автомобиля и системы освещения.
7. Динамическая балансировка колес.
8. Организация технологических процессов ТО и ремонта.
9. Организация и технология работ при подготовке автомобиля.
10. Технические требования к автомобилям, узлам и агрегатам, выпускаемым из ТО или ремонта.
11. Понятие о фирменном автосервисе.
12. Методы организации фирменного автосервиса.
13. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом.
14. Понятие о качестве услуг.
15. Документы, регламентирующие качества услуг.
16. Документы, обеспечивающие качества услуг.
17. Виды и классификация автосервисных предприятий.
18. Станции технического обслуживания автомобилей.
19. Система обеспечения запасными частями.

20. Понятие об автосервисе.
21. Характеристика системы автосервис.
22. История автосервиса.
23. Конкурентоспособность автотранспортных услуг.
24. Анализ внутренней и внешней среды автотранспортного предприятия.
25. Виды и классификация сервисных предприятий.
26. Станции технического обслуживания автомобилей.
27. Система обеспечения запасными частями.
28. Оборудование для смазочных, очистительных и заправочных работ.
29. Оборудование для мойки автомобиля.
30. Оборудование для очистных работ.
31. Средства технического диагностирования систем, обеспечивающих безопасность автомобиля.
32. Диагностирование ходовых качеств автомобиля.
33. Средства диагностирования рулевого управления.
34. Средства диагностирования и регулировочных работ по двигателю автомобиля в целом.
35. Средства диагностирования и регулировочных работ по кривошипно шатунному и газораспределительному механизмам.
36. Средства диагностирования аккумуляторных батарей.
37. Средства диагностирования генераторов и реле-регуляторов.
38. Средства диагностирования система зажигания.
39. Оборудование для диагностирования приборов освещения и сигнализации.
40. Организация и технология приёма автомобиля на сервисное предприятие.

2. Тестирование

Темы 1, 2, 3

1. Автозаправочные станции обеспечивают:

- А) заправку топливом, маслом и техническими жидкостями;
- Б) то же и подкачку шин, очистку салона, доливку охлаждающей жидкости, продажу некоторых запасных частей;
- В) то же и проведение ТО и мелкого ремонта автомобилей.

2. Станции скоростного обслуживания:

- А) обеспечивают высокопроизводительное регламентное ТО автомобилей;
- Б) выполняют быструю мойку и заправку автомобилей;
- В) выполняют ТО автомобилей за повышенную стоимость.

3. Станции самообслуживания:

- А) выполняют комплекс работ по ТО под присмотром владельца;
- Б) выполнение работ по ТО производится силами владельца с предоставлением необходимого оборудования;
- В) выполняют работы со сниженной стоимостью.

4. Станции безопасности движения:

- А) выполняют регламентное ТО по требованию инспекторов ГИБДД;
- Б) проводят принудительную проверку узлов и агрегатов, обеспечивающих безопасность движения автомобиля;
- В) производят регламентное ТО с высоким качеством.

5. Дорожные СТО:

- А) небольшие СТО на 1 - 3 поста, сооружаемые в комплексе с АЗС через 50 км. друг от друга;
- Б) СТО расположенные на скоростных автодорогах;
- В) передвижные СТО.

6. Техническая эксплуатация индивидуальных автомобилей имеет следующие особенности:

- А) неравномерная интенсивность и значительная сезонность эксплуатации;
- Б) низкое качество ТО;
- В) высокая эффективность эксплуатации.

7. Фирменные системы сервиса:

- А) организуется производителями автомобилей, проводит ТО и ремонт по соглашению о привилегии с заводами-изготовителями;
- Б) использует символику завода-изготовителя в рекламе;
- В) использует только фирменные запасные части к автомобилям.

8. Стратегия ТО по устранению отказов представляет собой:

- А) обращение на сервисное предприятие для диагностики автомобилей;
- Б) обращение на сервисное предприятие для устранения отказов при их возникновении;
- В) устранение отказов собственными силами автовладельца.

9. Стратегия ТО по предупреждению отказов представляет собой:

- А) обращение на сервисное предприятие для диагностики автомобилей;
- Б) следование фирменным рекомендациям в течение всего или части срока эксплуатации автомобиля с их реализацией на уполномоченных заводом-изготовителем сервисных предприятиях;
- В) устранение отказов собственными силами автовладельца.

10. Качество услуг обеспечивается:

- А) наличием на предприятии информации о месторасположении вышестоящих контролирующих организаций;
- Б) демонстрацией потребителю процесса оказания услуг;
- В) организацией технического контроля в процессе ТО и ремонта автомобилей.

11. Основная задача входного контроля:

- А) заключается в определении качества мойки автомобиля перед ТО;
- Б) заключается в определении дефектов, составлении перечня необходимых работ и определении технологически рациональной последовательности их выполнения;
- В) заключается в проверке соответствия заводских номеров двигателя и автомобиля через систему ГИБДД.

12. Основная задача операционного контроля:

- А) состоит в проверке и оценке качества выполнения предварительных операций и определении возможности передачи автомобиля для выполнения последующих операций;
- Б) состоит в проверке соответствия квалификации исполнителя выполняемым работам;
- В) состоит в проверке соответствия оснащения рабочего места требованиям НД по выполняемым работам.

13. Приемка автомобиля на ТО включает в себя:

- А) проверку готовности автомобиля к ТО;
- Б) проверку соответствия данных автомобиля данным, записанным в технический паспорт; контрольный осмотр автомобиля, проверка комплектности, определение общего технического состояния; согласование объема и сроков выполнения работ
- В) оформление первичной документации.

14. Автомобиль, выпускаемый со СТОА, должен быть:

- А) чистым;
- Б) иметь внешние и рабочие характеристики в соответствии с требованиями завода-изготовителя;
- В) не иметь подтёков технических жидкостей.

15. Первичные документы на СТО составляют:

- А) при совершении хозяйственных операций на СТО;
- Б) в случае приёма на работу новых сотрудников;
- В) при выпуске автомобилей со станции.

16. Сводные документы на СТО составляют:

- А) являются сводкой нескольких первичных документов по разным операциям;
- Б) для годового отчёта предприятия перед акционерами;
- В) результат экономической деятельности предприятия за год.

17. В комплекс технических услуг сервисных предприятий входят:

- А) выполнение комплекса работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля, его агрегатов, узлов, деталей и систем, а так же аккумуляторов, приборов электрооборудования, кузовов и шин;
- Б) торговля новыми и поддержанными автомобилями, запасными частями, материалами и автопринадлежностями, обеспечение горюче-смазочными материалами;
- В) обеспечение клиентов необходимой информацией, реклама сервисных услуг, постоянное изучение рынка сервисных услуг, учет спроса и предложения клиентов, приспособление к конкретным условиям.

18. В комплекс коммерческих услуг сервисных предприятий входят:

- А) выполнение комплекса работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля, его агрегатов, узлов, деталей и систем, а так же аккумуляторов, приборов электрооборудования, кузовов и шин;
- Б) торговля новыми и поддержанными автомобилями, запасными частями, материалами и автопринадлежностями, обеспечение горюче-смазочными материалами;
- В) обеспечение потребителей услуг необходимой информацией, реклама сервисных услуг, постоянное изучение рынка сервисных услуг, учет спроса и предложения клиентов, приспособление к конкретным условиям.

19. В комплекс информационных услуг сервисных предприятий входят:

- А) выполнение комплекса работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля, его агрегатов, узлов, деталей и систем, а так же аккумуляторов, приборов электрооборудования, кузовов и шин;
- Б) торговля новыми и поддержанными автомобилями, запасными частями, материалами и

автопринадлежностями, обеспечение горюче-смазочными материалами;

В) обеспечение клиентов необходимой информацией, реклама сервисных услуг, постоянное изучение рынка сервисных услуг, учет спроса и предложения клиентов, приспособление к конкретным условиям.

20. Поддержание автомобилей в технически исправном состоянии обеспечивается:

А) путем своевременного проведения ТО и ремонта;

Б) при соблюдении правил дорожного движения;

В) при наличии в правах отметки на возможность управления транспортным средством данной категории.

21. За полноту объема и качество услуг по техническому сервису автомобилей ответственны:

А) завод-изготовитель;

Б) исполнитель услуг;

В) сервисное предприятие;

С) владелец автомобиля;

Д) страховая компания.

22. Система фирменного обслуживания:

А) техническое обслуживание и ремонт, производимый СТО фирмы-производителя;

Б) техническое обслуживание и ремонт, производимый СТО фирмы, продавшей автомобиль;

В) техническое обслуживание и ремонт, производимый СТО, сертифицированной фирмой-производителем;

С) техническое обслуживание и ремонт, производимый СТО фирмы владельца автомобиля.

23. Специализированные станции

А) выполняют ТО и ремонт автомобилей одного завода-изготовителя;

Б) выполняют ремонт определенных узлов и агрегатов;

В) выполняют ТО и ремонт автомобилей, проданных одной фирмой.

24. Приемка автомобиля на СТО:

А) это процедура заполнения документов и сличения номеров агрегатов;

Б) это комплекс работ по определению общего технического состояния автомобиля и необходимого объема ТО или ре-монта;

В) это комплекс работ по переводу автомобиля из неисправного и неработоспособного состояния в исправное и работоспособное.

25. Выдача автомобиля с СТО:

А) проверка работоспособности узлов и агрегатов автомобиля;

Б) проверка комплектности автомобиля;

В) комплекс контрольно-осмотровых работ по определению фактического объема и качества выполненных работ.

26. Контрольный осмотр при выдаче автомобиля проводится:

А) для определения соответствия выполненных работ по ТО или ремонту заявленным;

Б) контроля надёжности узлов автомобиля;

В) проверки исправности систем, узлов и агрегатов, обеспечивающих безопасность движения;

Г) контроля уровня технических жидкостей в соответствующих ёмкостях;

Б) проверки соответствия выполненных работ требованиям нормативной документации;

Е) проверки комплектности автомобиля.

27. Допускается ли приемка в ремонт частично разобранных автомобилей.

А) не допускается;

Б) допускается при письменном разрешении руководителя предприятия;

В) допускается при наличии согласия фирмы-производителя;

Г) допускается.

28. Принимаются ли на СТО автомобили, имеющие изменения конструкции двигателей или устройства и оборудование для работы на другом виде топлива.

А) не принимаются;

Б) принимаются, если изменения санкционированы предприятиями-изготовителями;

В) принимаются, поскольку необходимо поддерживать их в исправном и работоспособном состоянии.

29. Подвижные моечные установки представляют собой конструкцию, в которой:

А) рабочие органы перемещаются относительно неподвижного автомобиля;

Б) автомобиль перемещается относительно неподвижных рабочих органов;

В) рабочие органы и автомобиль взаимно перемещаются.

30. Проездные моечные установки представляют собой конструкцию, в которой:

А) рабочие органы перемещаются относительно неподвижного автомобиля;

Б) автомобиль перемещается относительно неподвижных рабочих органов;

В) рабочие органы и автомобиль взаимно перемещаются.

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания.
2. Общероссийский классификатор услуг населению.
3. Механизм формирования рынка услуг.
4. Механизм формирования рынка услуг.
5. Предпродажная подготовка, гарантийное обслуживание.
6. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей.
7. Интенсивность эксплуатации и хранение автомобилей.
8. Методика определения остаточной стоимости автомобилей.
9. Организационно-производственная структура инженерно-технической службы станций технического обслуживания автомобилей различного размера.
10. Управление качеством услуг. Требования международных стандартов ИСО к обеспечению качества услуг и ГОСТа.
11. Перечень и основное содержание нормативной, организационной и технологической документации для предприятий автосервиса и фирменного обслуживания.
12. Понятие о маркетинговой деятельности предприятий автосервиса.
13. Персонал на предприятиях автотехобслуживания.
14. Разрешительная документация на новое строительство и реконструкцию действующих предприятий автосервиса.
15. Инфраструктура предприятий автосервиса.
16. Организационная структура системы автотехобслуживания.
17. Обеспечение запасными частями.
18. Государственное регулирование развития технического сервиса.
19. Современное состояние лицензирования и сертификации услуг.
20. Понятие о производственно-технической базе предприятий автосервиса и фирменного обслуживания.
21. Организационно-производственная структура инженерно-технической службы станций технического обслуживания автомобилей различного размера.
22. Парк легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. Обращаемость владельцев автомобилей на СТОА.
23. Понятие цены на услуги автосервиса. Методика расчета стоимости нормо-часа.
24. Приемка и выдача автомобилей.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 8			
Текущий контроль			
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	1	20

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определенное количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	30
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература:

1. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / И.Э. Грибут, В.М. Артюшенко и др.; Под ред. В.С. Шуплякова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 480 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Сервис и туризм). (п) ISBN 978-5-98281-131-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=136395>
2. 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. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858233>
3. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения : курс лекций : в 2 ч. Ч. 2. Техническое обслуживание и текущий ремонт транспортных средств специального назначения: Курс лекций / Лысянников А.В., Серебренникова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.: СФУ, 2016. - 186 с.: ISBN 978-5-7638-3430-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968182>

7.2. Дополнительная литература:

1. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие / В.А. Стуканов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 208 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0435-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=463340>
2. Техническое обслуживание автомобилей зарубежного производства: Учебное пособие / И.С. Туревский. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0314-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=325580>
3. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учеб. пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай ; под ред. Е.Л. Савича. - Минск : Новое знание ; М. : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. : ил. - (Высшее образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=920520>
4. Управление качеством послепродажного обслуживания автомобилей / Л.А. Федоськина, 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 244 с.: 60x90 1/16 ISBN online 978-5-16-102333-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=533389>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- Энциклопедии и словари ; - <http://encycl.yandex.ru>
- Информационно-правовой портал "Гарант" - <http://www.garant.ru/>
Росстандарт - <http://standard.gost.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Слушание и запись лекций - сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое "конспектирование" приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями "важно", "особо важно", "хорошо запомнить" и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную "маркографию" (значки, символы), сокращения слов. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.</p>
лабораторные работы	<p>Лабораторные занятия существенно повышают прочность усвоения и закрепления изучаемых знаний и умений. Они составляют важную часть теоретической и практической подготовки студентов. Их количество и тематика соответствуют рабочей программе дисциплины.</p> <p>В процессе проведения лабораторных работ студенты находят подтверждение теоретических положений, у них формируются практические умения и навыки при выполнении трудовых операций.</p> <p>Изучив общие сведения и задание по работе, студенты выполняют работу с соблюдением правил техники безопасности под постоянным контролем преподавателя. После этого выполняют самоконтроль выполненной работы. К концу занятия отчитываются по работе. Перед каждым лабораторным занятием студенты должны иметь теоретическую подготовку по соответствующей теме. После выполнения практических заданий осуществляется обсуждение итогов выполнения работы и оформление отчета о проделанной работе. Отчет по лабораторной работе является одним из основных документов, свидетельствующих об уровне и глубине проработки студентом ее теоретического и практического содержания. В отчете студент самостоятельно и творчески излагает содержание выполненной им работы в соответствии с основными требованиями по обработке материалов, используя при этом рекомендованную литературу.</p> <p>При выполнении лабораторных работ, составлении и оформлении отчетов по ним важное значение имеет употребление общепринятых терминов и понятий, правильных названий характеристик и показателей. При необходимости отчет может быть дополнен сведениями из соответствующих нормативно-технических документов, справочников, стандартов, учебной и научно-технической литературы.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня. Самостоятельная работа проводится с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; □ углубления и расширения теоретических знаний; □ формирования умений использовать специальную литературу; □ развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности; □ формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации; □ развития исследовательских умений. <p>Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине на учебных занятиях проводится под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.</p> <p>Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику изучаемой учебной дисциплины, индивидуальные особенности обучающегося. Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм:</p> <ul style="list-style-type: none"> - самоконтроль и самооценка обучающегося; - контроль и оценка со стороны преподавателя.
тестирование	<p>Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.</p>
реферат	<p>Реферат предусматривает углубленное изучение дисциплины, способствует развитию навыков самостоятельной работы с литературными источниками.</p> <p>Реферат - краткое изложение в письменном виде содержания научного труда по предоставленной теме. Это самостоятельная научно- исследовательская работа, где студент раскрывает суть исследуемой проблемы с элементами анализа по теме реферата. Приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблемы темы реферата. Содержание реферата должно быть логичным, изложение материала носить проблемно-тематический характер.</p> <p>Требования к оформлению реферата:</p> <p>Объем реферата может колебаться в пределах 15-20 печатных страниц.</p> <p>Основные разделы: оглавление (план), введение, основное содержание, заключение, список литературы.</p> <p>Текст реферата должен содержать следующие разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - титульный лист с указанием: названия ВУЗа, кафедры, темы реферата, ФИО автора и ФИО преподавателя - куратора. - введение, актуальность темы. - основной раздел. - заключение (анализ результатов литературного поиска); выводы. - библиографическое описание, в том числе и интернет-источников, оформленное по ГОСТ 7.1 - 2003; 7.8 - 2000. Список литературных источников должен иметь не менее 10 библиографических названий, включая сетевые ресурсы. <p>Текстовая часть реферата оформляется на листе следующего формата:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отступ сверху - 2 см; отступ слева - 3 см; отступ справа - 1,5 см; отступ снизу - 2,5 см; - шрифт текста: Times New Roman, высота шрифта - 14, пробел - 1,5; - нумерация страниц - снизу листа. На первой странице номер не ставится. <p>Реферат должен быть выполнен грамотно с соблюдением культуры изложения. Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу, включая периодическую литературу за последние 5 лет.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	Зачет нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Зачет проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся дается время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. При подготовке к зачету необходимо опираться на лекции, а также на источники, которые разбирались на практических занятиях в течение семестра.

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

Освоение дисциплины "Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Браузер Google Chrome

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Освоение дисциплины "Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей" 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.

Специализированная лаборатория оснащена оборудованием, необходимым для проведения лабораторных работ, практических занятий и самостоятельной работы по отдельным дисциплинам, а также практик и научно-исследовательской работы обучающихся. Лаборатория рассчитана на одновременную работу обучающихся академической группы либо подгруппы. Занятия проводятся под руководством сотрудника университета, контролирующего выполнение видов учебной работы и соблюдение правил техники безопасности. Качественный и количественный состав оборудования и расходных материалов определяется спецификой образовательных программ.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

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