

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Автомобильное отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе Б1.В.ДВ.4

Направление подготовки: 23.04.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки: Автосервис и фирменное обслуживание

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Автор(ы): Цыбунов Э.Н.

Рецензент(ы): Кулаков А.Т.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Макарова И. В.

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

Учебно-методическая комиссия Высшей инженерной школы (Автомобильное отделение) (Набережночелнинский институт (филиал)):

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) Цыбунов Э.Н. (Кафедра сервиса транспортных систем, Автомобильное отделение), ENCybunov@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
ПК-1	способностью к разработке организационно-технической, нормативно-технической и методической документации по технической эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта
ПК-11	готовностью к использованию методов обеспечения безопасной эксплуатации (в том числе экологической), хранения и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта, созданию безопасных условий труда персонала
ПК-13	способностью разрабатывать нормы выработки и технологические нормативы на расход материалов, топлива и электроэнергии, а также обосновывать выбор оборудования и технологической оснастки, алгоритмов и программ расчетов параметров технологического процесса
ПК-14	готовностью к использованию знаний о материалах, используемых в конструкции и при эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения, и их свойств
ПК-15	готовностью к использованию знаний о механизмах изнашивания, коррозии и потери прочности агрегатов, конструктивных элементов и деталей транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения
ПК-16	готовностью к использованию знаний о данных оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования с использованием диагностической аппаратуры и по косвенным признакам
ПК-22	способностью пользоваться сведениями о системах технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, исходя из учета условий эксплуатации, состояния подвижного состава и других факторов
ПК-23	готовностью использовать знания о методах принятия решений о рациональных формах поддержания и восстановления работоспособности транспортных и технологических машин и оборудования
ПК-24	готовностью организовать работу коллективов исполнителей ради достижения поставленных целей, принимать и реализовывать управленческие решения в условиях спектра мнений, определять порядок выполнения работ по эксплуатации, ремонту и сервисному обслуживанию транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения и транспортного оборудования
ПК-26	готовностью использовать знание организационной структуры, методов управления и регулирования, используемых в отрасли критериев эффективности применительно к конкретным видам технической эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения и транспортного оборудования, хранению, заправке, сервисному обслуживанию и ремонту транспортной техники

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-3	готовностью использовать перспективные методологии при разработке технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервиса транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта с определением рациональных технологических режимов работы оборудования
ПК-30	готовностью к использованию знания конструкции и элементной базы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования
ПК-35	готовностью к использованию знания методов контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования
ПК-36	готовностью к использованию знания технологий текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики
ПК-38	готовностью к использованию знания технических условий и правил рациональной эксплуатации транспортной техники, причин и последствий прекращения ее работоспособности
ПК-6	готовностью использовать передовой отраслевой, межотраслевой и зарубежный опыт при разработке производственных программ по технической эксплуатации, ремонту и сервисному обслуживанию транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта
ПК-9	способностью к управлению техническим состоянием транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта, обеспечивающим эффективность их работы на всех этапах эксплуатации

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

- номенклатуру и классификацию услуг сервиса в отрасли;
- организационно-управленческие структуры предприятий в сервиса в отрасли;
- нормативно-правовую базу сервиса; нормативно-технологическую базу сервиса;
- номенклатуру и классификацию оборудование автосервиса;
- технологию проведения диагностических регулировочных и ремонтных работ.

Должен уметь:

- организовать эксплуатацию автомобилей на разных периодах их использования;
- организовать работы по сертификации и лицензированию работ по ТО и ТР автомобилей;
- определять потребности, организовывать учет и хранение запасных частей и топливно-энергетических ресурсов в предприятиях сервиса различных форм собственности.

Должен владеть:

- навыками по техническому обслуживанию;
- общению с потребителями технического сервиса;
- иметь представление о существующих и перспективных системах и технологиях обслуживания автомобилей, особенностях эксплуатации автомобилей в различных условиях и влияние этих условий на техническое состояние автомобилей.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- использовать полученные навыки на практике

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.4 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 23.04.03 "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (Автосервис и фирменное обслуживание)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе в 4 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 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 40 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 68 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 4 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. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом. 1. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. 2. Формирование производственной программы СТО. 3. Организация оперативного планирования. 4. Разработка плана-графика исполнения заказов, лизинговые платежи.	4	1	9	0	17
2.	Тема 2. 5. Комплектующие заказов на СТО 6. Анализ экономических показателей работы СТО. Анализ спроса на услуги СТО. 7. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей. 8. Выбор оборудования для СТО различного назначения. 9. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.	4	1	9	0	17

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР. 10. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания. 11. Обеспечение удовлетворения от выполняемого сервиса. 12. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Логистические системы предприятий автосервиса. 13. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей. 14. Сертификация. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте. 15. Сертификация. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств. 16. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия. 17. Подготовка пакета документов по ли	4	1	9	0	17
4.	Тема 4. 14. Сертификация. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте. 15. Сертификация. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств. 16. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия. 17. Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО. 18. Оформление лизинговой сделки. Кредитная и лизинговая сделки.	4	1	9	0	17
Итого			4	36	0	68

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом. 1. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. 2. Формирование производственной программы СТО. 3. Организация оперативного планирования. 4. Разработка плана-графика исполнения заказов, лизинговые платежи.

Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом.

Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Определение понятия услуга. Типы услуг населению, их характеристика. Характеристика качества услуг. Механизм формирования рынка услуг. Виды услуг в зависимости от типа подвижного состава. Структура услуг в течение "жизненного цикла" автомобиля. Методы обеспечения работоспособности ТС. Порядок предоставления услуг по ТО и Р. Регулирование развития автосервиса. Формирование производственной программы СТО.

Расчет ёмкости рынка услуг предприятий автомобильного сервиса. Государственное регулирование развития сервиса. Характеристика производственных процессов в автосервисе. Технологические и информационные связи между производственными участками и зонами. Структура обслуживания автомобилей как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом. Первичный документооборот.

Организация оперативного планирования

Сущность оперативного планирования. Задачи оперативного планирования. Случаи применения оперативного планирования. Методы оперативного планирования.

Разработка плана-графика исполнения заказов, лизинговые платежи.

Порядок приёма и оформления заказов на услуги СТО. Способы и методы составления плана-графика работы постов ТО и ремонта. Организация учетного обслуживания на СТО. Сущность лизинга. Виды лизинга. Лизинговые платежи.

Тема 2. 5. Комплекующие заказов на СТО 6. Анализ экономических показателей работы СТО. Анализ спроса на услуги СТО. 7. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей. 8. Выбор оборудования для СТО различного назначения. 9. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.

Комплекующие заказов на СТО.

Характеристика снабжения и обеспечения материально-техническими ресурсами. Правила оформления заказов. Информационный сервис и его сущность. Резервирование комплекующих. Организация рынка запасных частей и их сбыта.

Анализ экономических показателей работы СТО. Анализ спроса на услуги СТО.

Виды спроса и их характеристика. Характеристика товарной политики. Торговая номенклатура. Развитие дилерской сети. Структура и расчет цен. Гибкие системы цен и стимулов. Организация различных видов торговли. Анализ факторов, влияющих на сбыт, методы его прогноза.

Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей.

Типовые технологические процессы. Документирование технологических процессов. Карта технологического процесса. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений). Методика выбора технологического оборудования.

Выбор оборудования для СТО различного назначения.

Классификация основных характеристик оборудования. Методы анализа альтернатив (методы многокритериальной оценки, методы экспертной оценки, экспертные методы, фактографические методы, комбинированные методы). Метод анализа иерархий применительно к выбору оборудования. Методы экспертных оценок применительно к выбору оборудования. Метод априорного ранжирования применительно к выбору оборудования. Существующие методы экспертного опроса. Комбинированные методы применительно к выбору оборудования.

Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.

Технология и организация предпродажной подготовки автомобиля. Система обеспечения клиента новыми видами продукции. Организация, оборот и виды информации о покупателе и клиентах. Организация взаимоотношений между клиентом и сервисными службами.

Тема 3. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР. 10. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания. 11. Обеспечение удовлетворения от выполняемого сервиса. 12. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Логистические системы предприятий автосервиса. 13. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей. 14. Сертификация. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте. 15. Сертификация. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств. 16. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия. 17. Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО. 18. Оформление лизинговой сделки. Кредитная и лизинговая сделки.

Характерные отказы деталей, узлов и агрегатов трансмиссии, ходовой части и систем автомобиля, обеспечивающих безопасность движения, влияние их технического состояния на эксплуатационные характеристики автомобиля, на безопасность его движения. Критерии предельного состояния элементов и узлов. Влияние эксплуатационных факторов на отказность и характеристики технического состояния.

Практические занятия.

Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.

Учет влияния технологии технического обслуживания и сервиса на окружающую среду. Обеспечение эффективного использования инструмента и оборудования. Периодический осмотр и техническое обслуживание технологического оборудования. Инструкции по использованию технологического оборудования. Обеспечение удовлетворения от выполняемого сервиса

Организация парковки автомобилей. Зоны приема клиентов и посетителей. Оборудование для создания благоприятных условий труда. Понятие качества продукции и услуг. Системы обеспечения качества. Система всестороннего управления качеством СВУК (TQM). Нормативная база обеспечения качества услуг автосервиса (ИСО 9000: 2000, ГОСТ Р 9000 2001). Методы контроля качества продукции и услуг. Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания "точно в срок".

Занятие 3. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Логистические системы предприятий автосервиса. Функции логистики. Производственная логистика. Задачи производственной логистики. Транспортная логистика. Задачи транспортной логистики. Товаропроводящие сети. Характеристика оптовой и мелкооптовой дистрибьютерских систем и товаропроводящих сетей. Функции складов в системе сервиса автомобилей.

Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса

Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей. Системы классификации деталей и запасных частей в России, и за рубежом. Идентификация грузов (деталей, запасных частей ячеек стеллажа) с помощью штриховых кодов, штриховой код, ярлык. Уровни запаса, учет запасов, складское хозяйство. Сервис в логистике. Понятие логистического сервиса.

Сертификация. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте. Мировой опыт сертификации. Сертификация механических транспортных средств. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Сертификация гаражного оборудования. Сертификация специального и специализированного подвижного состава. Организация и управление сертификацией механических транспортных средств и прицепов.

Тема 4. 14. Сертификация. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте. 15. Сертификация. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств. 16. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия. 17. Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО. 18. Оформление лизинговой сделки. Кредитная и лизинговая сделки.

Сертификация.

Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств. Перечень технических требований при сертификации механических транспортных средств. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг. Номенклатура подлежащих обязательной сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту грузовых автомобилей и автобусов.

Подготовка пакета документов по регистрации предприятия

Основные аспекты системы регистрации предприятий сервиса. Нормативные документы, регламентирующие данную систему. Документооборот при регистрации.

Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО.

Порядок лицензирования услуг. Номенклатура услуг по техническому обслуживанию и ремонту грузовых автомобилей и автобусов подлежащих лицензированию.

Оформление лизинговой сделки.

Кредитная и лизинговая сделки.

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 № 0.1.1.67-06/24/15 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 4			
	Текущий контроль		
1	Проверка практических навыков	ПК-9, ПК-6, ПК-38, ПК-36, ПК-35, ПК-30, ПК-1, ПК-11, ПК-13, ПК-14, ПК-15, ПК-16, ПК-22, ПК-23, ПК-24, ПК-26, ПК-3	2. 5. Комплектующие заказов на СТО. 6. Анализ экономических показателей работы СТО. Анализ спроса на услуги СТО. 7. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей. 8. Выбор оборудования для СТО различного назначения. 9. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса. 4. 14. Сертификация. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте. 15. Сертификация. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств. 16. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия. 17. Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО. 18. Оформление лизинговой сделки. Кредитная и лизинговая сделки.
2	Письменная работа	ПК-1, ПК-11, ПК-13, ПК-14, ПК-15, ПК-16, ПК-22, ПК-24, ПК-26, ПК-3, ПК-30, ПК-35, ПК-36, ПК-38, ПК-6, ПК-9	1. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом. 1. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. 2. Формирование оперативной программы СТО. 3. Организация оперативного планирования. 4. Разработка плана-графика исполнения заказов, лизинговые платежи. 3. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР. 10. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания. 11. Обеспечение удовлетворения от выполняемого сервиса. 12. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Логистические системы предприятий автосервиса. 13. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей. 14. Сертификация. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте. 15. Сертификация. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств. 16. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия. 17. Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО. 18. Оформление лизинговой сделки. Кредитная и лизинговая сделки.

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
3	Контрольная работа	ПК-1, ПК-11, ПК-13, ПК-14, ПК-15, ПК-16, ПК-22, ПК-23, ПК-24, ПК-26, ПК-3, ПК-30, ПК-35, ПК-36, ПК-38, ПК-6, ПК-9	1. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом. 1. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. 2. Формирование производственной программы СТО. 3. Организация оперативного планирования. 4. Разработка плана-графика исполнения заказов, лизинговые платежи. 3. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР. 10. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания. 11. Обеспечение удовлетворения от выполняемого сервиса. 12. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Логистические системы предприятий автосервиса. 13. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей. 14. Сертификация. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте. 15. Сертификация. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств. 16. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия. 17. Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО. 18. Оформление лизинговой сделки. Кредитная и лизинговая сделки.
	Экзамен	ПК-1, ПК-11, ПК-13, ПК-14, ПК-15, ПК-16, ПК-22, ПК-23, ПК-24, ПК-26, ПК-3, ПК-30, ПК-35, ПК-36, ПК-38, ПК-6, ПК-9	

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 4					
Текущий контроль					
Проверка практических навыков	Продemonстрирован высокий уровень освоения навыков, достаточный для успешного решения задач профессиональной деятельности.	Продemonстрирован хороший уровень освоения навыков, достаточный для решения большей части задач профессиональной деятельности.	Продemonстрирован удовлетворительный уровень освоения навыков, достаточный для решения отдельных задач профессиональной деятельности.	Продemonстрирован неудовлетворительный уровень освоения навыков, недостаточный для решения задач профессиональной деятельности.	1
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продemonстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продemonстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продemonстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продemonстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	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 4

Текущий контроль

1. Проверка практических навыков

Темы 2, 4

Занятие 1. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

1. Дайте определение понятия услуга.
2. Типы услуг населению, их характеристика.
3. Характеристика качества услуг.
4. Механизм формирования рынка услуг.
5. Виды услуг в зависимости от типа подвижного состава.
6. Структура услуг в течение ?жизненного цикла? автомобиля.
7. Методы обеспечения работоспособности ТС.
8. Порядок предоставления услуг по ТО и Р.
9. Регулирование развития автосервиса.

Занятие 2. Формирование производственной программы СТО.

1. Расчет ёмкости рынка услуг предприятий автомобильного сервиса.
2. Государственное регулирование развития сервиса.
3. Характеристика производственных процессов в автосервисе.
4. Технологические и информационные связи между производственными участками и зонами.
5. Структура обслуживания автомобилей как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом.
6. Первичный документооборот.

Занятие 3. Организация оперативного планирования.

1. Сущность оперативного планирования
2. Задачи оперативного планирования.
3. Случаи применения оперативного планирования.
4. Методы оперативного планирования.

Занятие 4. Разработка плана-графика исполнения заказов, лизинговые платежи.

1. Порядок приёма и оформления заказов на услуги СТО.
2. Способы и методы составления плана-графика работы постов ТО и ремонта.
3. Организация учетного обслуживания на СТО.
4. Сущность лизинга. Виды лизинга. Лизинговые платежи.

Занятие 5. Комплектующие заказов на СТО.

1. Характеристика снабжения и обеспечения материально-техническими ресурсами.
2. Правила оформления заказов.
3. Информационный сервис и его сущность.
4. Резервирование комплектующих.
5. Организация рынка запасных частей и их сбыта.

Занятие 6. Анализ экономических показателей работы СТО. Анализ спроса на услуги СТО.

1. Виды спроса и их характеристика. Характеристика товарной политики.
2. Торговая номенклатура.
3. Развитие дилерской сети.
4. Структура и расчет цен. Гибкие системы цен и стимулов.
5. Организация различных видов торговли.
6. Анализ факторов, влияющих на сбыт, методы его прогноза.

Занятие 7. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей.

1. Типовые технологические процессы.
2. Документирование технологических процессов.
3. Карта технологического процесса.
4. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений).
5. Методика выбора технологического оборудования.

Занятие 8. Выбор оборудования для СТО различного назначения.

1. Классификация основных характеристик оборудования.
2. Методы анализа альтернатив (методы многокритериальной оценки, методы экспертной оценки, экспертные методы, фактографические методы, комбинированные методы).
3. Метод анализа иерархий применительно к выбору оборудования.
4. Методы экспертных оценок применительно к выбору оборудования.
5. Метод априорного ранжирования применительно к выбору оборудования.
6. Существующие методы экспертного опроса.
7. Комбинированные методы применительно к выбору оборудования.

Занятие 9. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.

1. Технология и организация предпродажной подготовки автомобиля.
2. Система обеспечения клиента новыми видами продукции.
3. Организация, оборот и виды информации о покупателе и клиентах.
4. Организация взаимоотношений между клиентом и сервисными службами.

Занятие 1. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.

1. Учет влияния технологии технического обслуживания и сервиса на окружающую среду.
2. Обеспечение эффективного использования инструмента и оборудования.
3. Периодический осмотр и техническое обслуживание технологического оборудования.
4. Инструкции по использованию технологического оборудования.

Занятие 2. Обеспечение удовлетворения от выполняемого сервиса.

1. Организация парковки автомобилей.
2. Зоны приема клиентов и посетителей.

3. Оборудование для создания благоприятных условий труда.
4. Понятие качества продукции и услуг. Системы обеспечения качества.
5. Система всестороннего управления качеством ? СВУК (TQM).
6. Нормативная база обеспечения качества услуг автосервиса (ИСО 9000: 2000, ГОСТ Р 9000 ?2001). Методы контроля качества продукции и услуг.
7. Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания "точно в срок".

Занятие 3. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса.

1. Логистические системы предприятий автосервиса.
2. Функции логистики. Производственная логистика.
3. Задачи производственной логистики.
4. Транспортная логистика.
5. Задачи транспортной логистики.
6. Товаропроводящие сети. Характеристика оптовой и мелкооптовой дистрибьютерских систем и товаропроводящих сетей.
7. Функции складов в системе сервиса автомобилей.

Занятие 4. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса.

1. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей.
2. Системы классификации деталей и запасных частей в России, и за рубежом.
3. Идентификация грузов (деталей, запасных частей ячеек стеллажа) с помощью штриховых кодов, штриховой код, ярлык.
4. Уровни запаса, учет запасов, складское хозяйство.
5. Сервис в логистике. Понятие логистического сервиса.

Занятие 5. Сертификация.

1. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте.
2. Мировой опыт сертификации. Сертификация механических транспортных средств.
3. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
4. Сертификация гаражного оборудования.
5. Сертификация специального и специализированного подвижного состава. Организация и управление сертификацией механических транспортных средств и прицепов.

Занятие 6. Сертификация.

1. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств.
2. Перечень технических требований при сертификации механических транспортных средств.
3. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах.
4. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах.
5. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг.
6. Номенклатура подлежащих обязательной сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту грузовых автомобилей и автобусов.

Занятие 7. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия.

1. Основные аспекты системы регистрации предприятий сервиса.
2. Нормативные документы, регламентирующие данную систему.
3. Документооборот при регистрации.

Занятие 8. Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО.

1. Порядок лицензирования услуг.
2. Номенклатура услуг по техническому обслуживанию и ремонту грузовых автомобилей и автобусов подлежащих лицензированию.

Занятие 9. Оформление лизинговой сделки.

1. Кредитная и лизинговая сделки.

2. Письменная работа

Темы 1, 3

1. Дайте определение понятия услуга.
2. Типы услуг населению, их характеристика.
3. Характеристика качества услуг.
4. Механизм формирования рынка услуг.
5. Виды услуг в зависимости от типа подвижного состава.
6. Структура услуг в течение ?жизненного цикла? автомобиля.
7. Методы обеспечения работоспособности ТС.
8. Порядок предоставления услуг по ТО и Р.
9. Регулирование развития автосервиса.
10. Расчет ёмкости рынка услуг предприятий автомобильного сервиса.
11. Государственное регулирование развития сервиса.

12. Характеристика производственных процессов в автосервисе.
13. Технологические и информационные связи между производственными участками и зонами.
14. Структура обслуживания автомобилей как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом.
15. Первичный документооборот.
16. Сущность оперативного планирования
17. Задачи оперативного планирования.
18. Случаи применения оперативного планирования.
19. Методы оперативного планирования.
20. Порядок приёма и оформления заказов на услуги СТО.
21. Способы и методы составления плана-графика работы постов ТО и ремонта.
22. Организация учетного обслуживания на СТО.
23. Сущность лизинга. Виды лизинга. Лизинговые платежи.
24. Характеристика снабжения и обеспечения материально-техническими ресурсами.
25. Правила оформления заказов.
26. Информационный сервис и его сущность.
27. Резервирование комплектующих.
28. Организация рынка запасных частей и их сбыта.
29. Виды спроса и их характеристика. Характеристика товарной политики.
30. Торговая номенклатура.
31. Развитие дилерской сети.
32. Структура и расчет цен. Гибкие системы цен и стимулов.
33. Организация различных видов торговли.
34. Анализ факторов, влияющих на сбыт, методы его прогноза.
35. Типовые технологические процессы.
36. Документирование технологических процессов.
37. Карта технологического процесса.
38. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений).
39. Методика выбора технологического оборудования.
40. Классификация основных характеристик оборудования.
41. Методы анализа альтернатив (методы многокритериальной оценки, методы экспертной оценки, экспертные методы, фактографические методы, комбинированные методы).
42. Метод анализа иерархий применительно к выбору оборудования.
43. Методы экспертных оценок применительно к выбору оборудования.
44. Метод априорного ранжирования применительно к выбору оборудования.
45. Существующие методы экспертного опроса.
46. Комбинированные методы применительно к выбору оборудования.
47. Технология и организация предпродажной подготовки автомобиля.
48. Система обеспечения клиента новыми видами продукции.
49. Организация, оборот и виды информации о покупателе и клиентах.
50. Организация взаимоотношений между клиентом и сервисными службами.
51. Учет влияния технологии технического обслуживания и сервиса на окружающую среду.
52. Обеспечение эффективного использования инструмента и оборудования.
53. Периодический осмотр и техническое обслуживание технологического оборудования.
54. Инструкции по использованию технологического оборудования.
55. Организация парковки автомобилей.
56. Зоны приема клиентов и посетителей.
57. Оборудование для создания благоприятных условий труда.
58. Понятие качества продукции и услуг. Системы обеспечения качества.
59. Система всестороннего управления качеством ? СВУК (TQM).
60. Нормативная база обеспечения качества услуг автосервиса (ИСО 9000: 2000, ГОСТ Р 9000 ?2001). Методы контроля качества продукции и услуг.
61. Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания "точно в срок".
62. Логистические системы предприятий автосервиса.
63. Функции логистики. Производственная логистика.
64. Задачи производственной логистики.
65. Транспортная логистика.
66. Задачи транспортной логистики.
67. Товаропроводящие сети. Характеристика оптовой и мелкооптовой дистрибьютерских систем и товаропроводящих сетей.

68. Функции складов в системе сервиса автомобилей.
69. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей.
70. Системы классификации деталей и запасных частей в России, и за рубежом.
71. Идентификация грузов (деталей, запасных частей ячеек стеллажа) с помощью штриховых кодов, штриховой код, ярлык.
72. Уровни запаса, учет запасов, складское хозяйство.
73. Сервис в логистике. Понятие логистического сервиса.
74. Организация систем сертификации на автомобильном транспорте.
75. Мировой опыт сертификации. Сертификация механических транспортных средств.
76. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
77. Сертификация гаражного оборудования.
78. Сертификация специального и специализированного подвижного состава. Организация и управление сертификацией механических транспортных средств и прицепов.
79. Терминология, принципы структура и правила сертификации механических транспортных средств.
80. Перечень технических требований при сертификации механических транспортных средств.
81. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах.
82. Порядок сертификации запасных частей и принадлежностей к механическим транспортным средствам и прицепах.
83. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг.
84. Номенклатура подлежащих обязательной сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту грузовых автомобилей и автобусов.
85. Основные аспекты системы регистрации предприятий сервиса.
86. Нормативные документы, регламентирующие данную систему.
87. Документооборот при регистрации.
88. Порядок лицензирования услуг.
89. Номенклатура услуг по техническому обслуживанию и ремонту грузовых автомобилей и автобусов подлежащих лицензированию.
90. Кредитная и лизинговая сделки.

3. Контрольная работа

Темы 1, 3

1. Формирование рынка услуг. Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг. Управление качеством услуг. Механизм формирования качества рынка услуг.
2. Государственное регулирование развитие сервиса.
3. Производственный персонал и принципы организации труда на предприятиях автосервиса и АТП. Характеристика производственного персонала предприятий автосервиса и АТП. Организационно-производственные структуры. Типовые формы организации труда.
4. Организация управления производством автосервиса. Основные нормативные документы по управлению производством. "Положение о ТО и ремонте автомобилей, принадлежащих гражданам".
5. Документы по предпродажной подготовке, о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники, об абонементе обслуживании, об оказании услуг населению и организациям консультационными (экспертными) отделами, о порядке предоставления услуг на участках самообслуживания.
6. Структуры инженерно-технической службы. Планирование производства. Организационно-управленческие структуры инженерно-технической службы предприятий автосервиса различного размера.
7. Должностные обязанности, совмещение профессий. Требования к персоналу при предоставлении услуг по подготовке автомобилей к государственному техническому осмотру.
8. Система технического обслуживания и ремонта. Цель и основы планово-предупредительной системы ТО и ремонта автомобилей. Виды ТО и ремонта.
9. Нормативы ТО и ТР, их применение, корректирование. Системы технической эксплуатации в других промышленно развитых странах. Специфика технической эксплуатации автомобилей импортного производства.
10. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом. Роль, состояние и развитие системы государственного регулирования автотранспортной деятельностью.
11. Законодательные и нормативные акты, системы регистрации, сертификации и лицензирования предприятий как правовая база защиты прав потребителей, обеспечения интересов государства, его социальной, экологической и общественной безопасности.
12. Основные понятия о системе государственного регулирования в странах с развитой рыночной экономикой. Требования, предъявляемые при организации предприятий автосервиса.
13. Регистрация предприятий автосервиса. Нормативно-правовые акты, определяющие систему регистрации предприятий сервиса. Система и порядок оформления регистрации предприятия сервиса.
14. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса. Сертификация как инструмент управления качеством и безопасностью работ на автосервисе. Лицензирование как система государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса.

15. Предприятия автомобильного транспорта и сервиса по формам предпринимательской деятельности. Классификация предприятий автомобильного транспорта и автосервиса по видам, формам предпринимательской деятельности (наем, аренда, лизинг и т.д.).
16. Правовые основы индивидуально-трудовой деятельности в автосервисе. Формы собственности предприятий автомобильного транспорта и сервиса, особенности их деятельности.
17. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса. Сертификация, понятие, цели, задачи, правовые основы. Организационная структура и система сертификации в РФ.
18. Сертификация транспортных средств. Сертификация гаражного и технологического оборудования. Сертификация продукции на автомобильном транспорте. Порядок сертификации. Оформляемые документы.
19. Лицензирование услуг по ТО и ремонту.
20. Особенности фирменного обслуживания и лизинга. Фирменные системы ТО и ремонта.

Экзамен

Вопросы к экзамену:

1. Основные понятия и принципы, положенные в организацию услуг автомобильного сервиса.
2. Особенности эксплуатации и обслуживания автомобильного транспорта населения.
3. Современное состояние автосервиса с учетом темпов автоматизации населения. Уровень удовлетворения производственно-технической базой автотехобслуживания.
4. Виды предприятий автосервиса и формы организации их работы.
5. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Место, роль и дерево системы автотехобслуживания в отрасли автомобильного транспорта. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.
6. Особенности эксплуатации транспортных средств населения - сезонность и интенсивность эксплуатации, способы и виды хранения автомобилей, региональность.
7. Понятие об услугах автосервиса. Общероссийский классификатор услуг населению. Содержание раздела по ТО и ремонту автотранспортных средств.
8. Обслуживание автотуристов. Консультативно-справочные услуги.
9. Предпродажная подготовка, гарантийный ремонт, ТО по талонам сервисных книжек. Услуги по текущему ремонту на послегарантийном периоде эксплуатации (заявочный ремонт).
10. Формирование рынка услуг. Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг. Управление качеством услуг. Механизм формирования качества рынка услуг.
11. Государственное регулирование развитие сервиса.
12. Производственный персонал и принципы организации труда на предприятиях автосервиса и АТП. Характеристика производственного персонала предприятий автосервиса и АТП. Организационно-производственные структуры. Типовые формы организации труда.
13. Организация управления производством автосервиса. Основные нормативные документы по управлению производством. "Положение о ТО и ремонте автомобилей, принадлежащих гражданам".
14. Документы по предпродажной подготовке, о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники, об абонементном обслуживании, об оказании услуг населению и организациям консультациями (экспертными) отделами, о порядке предоставления услуг на участках самообслуживания.
15. Структуры инженерно-технической службы. Планирование производства. Организационно-управленческие структуры инженерно-технической службы предприятий автосервиса различного размера.
16. Должностные обязанности, совмещение профессий. Требования к персоналу при предоставлении услуг по подготовке автомобилей к государственному техническому осмотру.
17. Система технического обслуживания и ремонта. Цель и основы планово-предупредительной системы ТО и ремонта автомобилей. Виды ТО и ремонта.
18. Нормативы ТО и ТР, их применение, корректирование. Системы технической эксплуатации в других промышленно развитых странах. Специфика технической эксплуатации автомобилей импортного производства.
19. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом. Роль, состояние и развитие системы государственного регулирования автотранспортной деятельностью.
20. Законодательные и нормативные акты, системы регистрации, сертификации и лицензирования предприятий как правовая база защиты прав потребителей, обеспечения интересов государства, его социальной, экологической и общественной безопасности.
21. Основные понятия о системе государственного регулирования в странах с развитой рыночной экономикой. Требования, предъявляемые при организации предприятий автосервиса.
22. Регистрация предприятий автосервиса. Нормативно-правовые акты, определяющие систему регистрации предприятий сервиса. Система и порядок оформления регистрации предприятия сервиса.
23. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса. Сертификация как инструмент управления качеством и безопасностью работ на автосервисе. Лицензирование как система государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса.
24. Предприятия автомобильного транспорта и сервиса по формам предпринимательской деятельности. Классификация предприятий автомобильного транспорта и автосервиса по видам, формам предпринимательской деятельности (наем, аренда, лизинг и т.д.).

25. Правовые основы индивидуально-трудовой деятельности в автосервисе. Формы собственности предприятий автомобильного транспорта и сервиса, особенности их деятельности.
26. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса. Сертификация, понятие, цели, задачи, правовые основы. Организационная структура и система сертификации в РФ.
27. Сертификация транспортных средств. Сертификация гаражного и технологического оборудования. Сертификация продукции на автомобильном транспорте. Порядок сертификации. Оформляемые документы.
28. Лицензирование услуг по ТО и ремонту.
29. Особенности фирменного обслуживания и лизинга. Фирменные системы ТО и ремонта.
30. Экономическая сущность лизинга на предприятиях автосервиса. Лизинговые платежи.
31. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР.
32. Соотношение объемов технологических воздействий на автомобиль, его агрегаты, системы, узлы в процессе ТО и ТР. Роль габаритных размеров автомобиля, весовых характеристик его агрегатов, узлов на организацию технологического процесса.
33. Нормативно-технологическое обеспечение. Виды, назначение и место в технологическом процессе нормативно-технической документации: технологические карты, методические указания, инструкции, руководства.
34. Диагностика технического состояния автомобилей.
35. Виды работ общего назначения по ТО и ТР. Назначение, содержание и место в технологическом процессе видов работ по обслуживанию автомобиля.
36. Методы и формы эксплуатации изделий на разных периодах их использования. Понятие о качестве и технико-эксплуатационных свойствах автомобилей. Надежность автомобилей.
37. Номенклатура и выбор диагностического и технологического оборудования.
38. Общая характеристика материально-технического обеспечения. Понятие и роль ресурсов в сферах автосервиса и автомобильного транспорта.
39. Рынок автомобильной техники, запасных частей и эксплуатационных материалов в развитых странах.
40. Характеристика материально-технических ресурсов. Виды технических изделий и эксплуатационных материалов.
41. Система материально-технического обеспечения запасными частями. Структура и функционирование рынка запасных частей.
42. Нормирование расхода и определение потребности в топливо-смазочных материалах.
43. Производственно-складская база автосервиса. Назначение и классификация складов. Технические характеристики и оборудование складов. Организация складского хозяйства на предприятиях автосервиса.
44. Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания "точно в срок". Логистическая концепция "точно в срок".

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 4			
Текущий контроль			
Проверка практических навыков	Практические навыки проверяются путём выполнения обучающимися практических заданий в условиях, полностью или частично приближенных к условиям профессиональной деятельности. Проверяется знание теоретического материала, необходимое для правильного совершения необходимых действий, умение выстроить последовательность действий, практическое владение приёмами и методами решения профессиональных задач.	1	15

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	15
Контрольная работа	Контрольная работа проводится в часы аудиторной работы. Обучающиеся получают задания для проверки усвоения пройденного материала. Работа выполняется в письменном виде и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	20
Экзамен	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучаемому даётся время на подготовку. 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:

- Гринцевич В. И. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс] : лабораторный практикум / В. И. Гринцевич, С. В. Мальчиков, Г. Г. Козлов. - Красноярск : Сибирский федеральный ун-т, 2012. - 204 с. - ISBN 978-5-7638-2382-0. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=442079>.
- Пузряков А. Ф. Технологические процессы в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Ф. Пузряков. - Москва: Альфа-М, 2011. - 240 с. - ISBN 978-5-98281-250-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=221242>.
- Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс] : учебник / И. Э. Грибут [и др.] ; под ред. В. С. Шуплякова. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2008. - 480 с.: ил. - (Сервис и туризм). - ISBN 978-5-98281-131-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=136395>.

7.2. Дополнительная литература:

- Набоких В. А. Диагностика электрооборудования автомобилей и тракторов [Электронный ресурс]: учебное пособие / В. А. Набоких. - Москва: ФОРУМ, 2013. - 288 с. - ISBN 978-5-91134-683-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=360226>.
- Зворыкина Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Альфа-М, 2010. - 544 с. - ISBN 978-5-98281-136-3. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=197527>.
- Грибут И. Э. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебник / И. Э. Грибут. - Москва: Альфа-М, 2009. - 480 с. - ISBN 978-5-98281-131-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=190232>.
- Бычков В. П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. П. Бычков. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004861-1. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=251859>.
- Бычков В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг [Электронный ресурс] : учебник / В. П. Бычков. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 394 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004018-9. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=200267>.
- Волгин В. В. Продавец запасных частей [Электронный ресурс] : учебник / В. В. Волгин. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 608 с. - ISBN 978-5-394-01589-2. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=414992>.
- Волгин В. В. Приемщик автосервиса [Электронный ресурс] : практическое пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 452 с. - ISBN 978-5-394-01985-2. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=430654>.
- Волгин В. В. Малый автосервис [Электронный ресурс] : практическое пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 564 с. - ISBN 978-5-394-02165-7. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=430516>.

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

Закон РФ "О безопасности движения". - <http://www.consultant.ru>

Закон РФ 'О защите прав потребителей' - <http://www.consultant.ru/popular/consumerism/>

Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84567/

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Учебный процесс предполагает проведение преподавателем и, соответственно, посещение студентами лекционных занятий. В зависимости от формы обучения лекций может быть больше или меньше, они могут быть базовыми и детальными, вводными и раскрывающими конкретные темы, могут читаться в рамках модулей или традиционной схемы обучения, но в любом случае студенту стоит их знать, так как лекция - основной источник важнейшей информации по соответствующей дисциплине.</p> <p>Для того, чтобы составлять качественные конспекты лекций, важно понять, что конспект - не дословно записанная речь преподавателя. Преподаватель вообще не обязан диктовать текст лекции под запись - так он не успеет сообщить запланированную информацию в полном объеме, а студенты, соответственно, - ее получить. Конспект - сжатое, емкое смысловое содержание лекции, включающее основные ее аспекты, дополнительные пояснения лектора и пометки самого автора конспекта, то есть студента. Составление конспекта требует достаточно больших усилий, зато результат всемерно способствует глубокому пониманию и прочному усвоению изучаемого материала.</p> <p>Конспект, приближенный к образцовому, в тетради или на отдельных листах будет выглядеть примерно так. Лист условно разделен по вертикали на две равные части. В левой части идет запись названия и плана лекции, тех разделов, понятий, определений, которые рекомендует к записи лектор (все это будет отчетливо им продиктовано для удобства конспектирования). Место в тетради экономить не стоит - каждый смысловой раздел целесообразно начинать с абзаца с новой строки. В результате на левой половине листа будет сформирован 'скелет' конспекта, отражающий общее содержание лекции с указанием важнейших ее составляющих. Таким образом в течение лекции студент тратит большую часть времени на восприятие информации, меньшую его часть - на ее запись.</p> <p>В процессе заполнения левой половины листа при появлении интересных мыслей, вопросов по поводу соответствующей информации, или услышав важный комментарий преподавателя, студент должен отметить это в правой половине листа таким образом, чтобы было ясно, к какому разделу лекции эти пометки относятся, насколько важными их считает преподаватель, какое внимание следует уделить подробному их анализу, изучению.</p> <p>Кроме того, в этой же части листа позже, при самостоятельном изучении соответствующей теме учебной и научной литературы, рекомендуется делать дополнительные пометки, которые помогут качественно подготовиться к контролю знаний (сноски на страницы учебника, монографии, альтернативные или сходные авторские определения, примеры, статистические данные и прочее) - см. раздел 'Расширение конспекта лекции' ниже.</p> <p>Не стоит пренебрегать визуальным акцентированием - в зависимости от значимости текста целесообразно выделять его цветным маркером.</p> <p>Отдельное внимание следует обратить на текст конспекта. В подавляющем большинстве случаев студенты, не успевая полностью записывать предложения, сокращают отдельные слова. При этом нередко слова сокращаются настолько неудачно, что при изучении конспекта студенты не могут понять, что сокращения означают.</p>
практические занятия	<p>Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике. Содержание практического занятия определяется перечнем профессиональных умений по конкретной учебной дисциплине (модулю).</p> <p>Перед тем как приступить к выполнению практической работы необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ознакомиться с правилами техники безопасности.2. Ознакомиться с теоретической и практической частями, представленными в данном методическом указании или из литературных источников, дополнительно рекомендованных преподавателем.3. Выполнить практическую часть работы.4. Составить отчет по практической работе, в которой должна быть указана:<ul style="list-style-type: none">- тема, цель практической работы, используемые материалы и оборудование;- краткое описание теоретической части;- описание практической части, которое необходимо производить согласно выполненным этапам работы;- выводы. <p>После выполнения всех указанных пунктов следует защита практической работы.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение студентами отдельных вопросов курса с использованием рекомендуемой дополнительной литературы и других информационных источников.</p> <p>При изучении дисциплины используются следующие виды самостоятельной работы студентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поиск (подбор) литературы (в том числе электронных источников информации) по заданной теме, сравнительный анализ научных публикаций; - подготовка докладов для участия в научных студенческих конференциях.
проверка практических навыков	<p>Проверка практических навыков - это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений и навыков для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач.</p> <p>Формируемые умения и навыки (деятельность обучающегося):</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться измерительными приборами, аппаратурой, инструментами; - работать с нормативными документами и инструктивными материалами, справочниками; - составлять техническую документацию; - выполнять чертежи, схемы, таблицы; - решать разного рода задачи; - выполнять вычисления; - определять характеристики различных веществ, предметов, явлений; - формировать интеллектуальные умения - аналитические, проектировочные, конструктивные, связанные с необходимостью анализировать процессы, состояния, явления и др., проектировать на основе анализа свою деятельность, намечать конкретные пути решения той или иной практической задачи, конструировать по заданному алгоритму, диагностировать тот или иной процесс, анализировать различного рода производственные ситуации, разрабатывать технологию эксперимента и т.д.
контрольная работа	<p>Контрольная работа заключается в написании реферата с целью: закрепления, углубления и обобщения знаний по дисциплине; закрепления навыков работы с литературой и электронными источниками; демонстрации навыков использования современных информационных технологий; формирования навыков решения сложных задач в рамках дисциплины; формирования навыков публичной защиты результатов проведенного исследования.</p> <p>В процессе выполнения контрольной работы студент должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - показать умение работать с нормативно-технологической документацией, научной литературой и другими источниками информации; - самостоятельно обобщать, анализировать и оценивать имеющуюся в литературных источниках информацию; - осуществить оформление контрольной работы в строгом соответствии с правилами, определенными ниже. <p>Контрольная работа выполняется студентом самостоятельно, носит творческий характер, должна содержать аналитический обзор литературы. Работа оформляется в печатном виде.</p>
письменная работа	<p>При написании письменной работы в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) заинтересовавших Вас проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться четкого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов. Вам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам, монографиям, статьям).</p>
экзамен	<p>При подготовке к экзамену необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах и практических работах в течение семестра. 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, 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 нового поколения.</p>

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

Освоение дисциплины "Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus 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.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.

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

Освоение дисциплины "Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе" 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.

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 23.04.03 "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов" и магистерской программе Автосервис и фирменное обслуживание .