

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

Сервисное обслуживание и развитие рынка транспортных услуг Б1.В.ДВ.3

Направление подготовки: 23.04.01 - Технология транспортных процессов

Профиль подготовки: Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

Автор(ы): Маврин В.Г.

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) Маврин В.Г. (Кафедра сервиса транспортных систем, Автомобильное отделение), VGMavrin@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-18	способность применять современные теоретические и экспериментальные методы для разработки физических, математических и экономико-математических моделей исследуемых объектов и процессов, относящихся к профессиональной деятельности по направлению подготовки
ПК-20	способность к организации и проведению теоретических и экспериментальных исследований и компьютерного моделирования с использованием современных методов планирования эксперимента и средств вычислительной техники
ПК-5	готовность к разработке проектной и технологической документации по разработке новых и модернизации существующих транспортно-технологических систем и разработке проектной документации по реорганизации производства, с использованием методов расчетного обоснования, в том числе с использованием универсальных и специализированных программно-вычислительных комплексов и систем автоматизированного проектирования

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен демонстрировать способность и готовность:

В результате освоения дисциплины обучающийся 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 авто-сервиса; технологию проведения диагностических регулировочных и ремонтных работ.

Уметь:

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

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.

Демонстрировать способность и готовность:

- применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.3 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 23.04.01 "Технология транспортных процессов (Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте)" 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 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 20 часа(ов), в том числе лекции - 0 часа(ов), практические занятия - 20 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 88 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет 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. Предмет, содержание и задачи курса	4	0	2	0	8
2.	Тема 2. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом	4	0	8	0	36
3.	Тема 3. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей	4	0	8	0	34
4.	Тема 4. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР	4	0	2	0	10
	Итого		0	20	0	88

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет, содержание и задачи курса

Цель, предмет, задачи и содержание курса. Роль курса в подготовке магистров. Материальные потоки и логистические операции. Сервис в логистике. Распределительная логистика. Виды и формы организации услуг автосервиса. Понятие материального потока. Понятие логистического сервиса. Понятие распределительной логистики.

Тема 2. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом

Особенности эксплуатации и обслуживания автомобильного транспорта. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Формирование производственной программы СТО. Разработка плана-графика исполнения заказов, лизинговые платежи. Анализ экономических показателей работы СТО. Анализ спроса на услуги СТО.

Тема 3. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей

Выбор оборудования для СТО различного назначения. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса. Комплекующие заказов на СТО. Организация оперативного планирования. Распределение работ по текущему ремонту автомобилей на постовые и участковые (цеховые) работы. Агрегатно-узловой и индивидуальный метод организации текущего ремонта. Организация производства текущего ремонта на специализированных и специальных постах. Оснащение универсальных и специализированных постов текущего ремонта. Типовые варианты организации постовых работ текущего ремонта.

Тема 4. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР

Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Логистические системы предприятий автосервиса. Условия эффективности применения ремонта агрегатов, узлов и механизмов. Ремонтпригодность машин.

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 4			
	Текущий контроль		
1	Письменная работа	ПК-5 , ПК-20 , ПК-18	1. Предмет, содержание и задачи курса 2. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом 3. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей 4. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР
2	Устный опрос	ПК-18 , ПК-20 , ПК-5	1. Предмет, содержание и задачи курса 2. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом 3. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей 4. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
3	Контрольная работа	ПК-18, ПК-20, ПК-5	1. Предмет, содержание и задачи курса 2. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта. Система технического обслуживания и ремонта. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом 3. Технология основных технологических процессов обслуживания автомобилей 4. Система технического обслуживания и ремонта. Автомобиль как объект труда при ТО и ТР
	Зачет	ПК-18, ПК-20, 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 4					
Текущий контроль					
Письменная 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. Проявлен хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Проявлен удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Проявлен неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	1
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Проявлен высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Проявлен хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	2
Контрольная работа	Правильно выполнены все задания. Проявлен высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Проявлен хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Проявлен удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Проявлен неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
	Зачтено		Не зачтено		

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
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 4

Текущий контроль

1. Письменная работа

Темы 1, 2, 3, 4

1. Цель, предмет, задачи и содержание курса.
2. Роль курса в подготовке магистров.
3. Материальные потоки и логистические операции.
4. Сервис в логистике.
5. Особенности эксплуатации и обслуживания автомобильного транспорта.
6. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
7. Формирование производственной программы СТО.
8. Выбор оборудования для СТО различного назначения.
9. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса. Комплектующие заказов на СТО.
10. Организация оперативного планирования.
11. Распределение работ по текущему ремонту автомобилей на постовые и участковые (цеховые) работы.
12. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.
13. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса.

2. Устный опрос

Темы 1, 2, 3, 4

1. Распределительная логистика.
2. Виды и формы организации услуг автосервиса.
3. Понятие материального потока.
4. Понятие логистического сервиса.
5. Понятие распределительной логистики.
6. Анализ экономических показателей работы СТО.
7. Анализ спроса на услуги СТО.
8. Агрегатно-узловой и индивидуальный метод организации текущего ремонта.
9. Организация производства текущего ремонта на специализированных и специальных постах. Оснащение универсальных и специализированных постов текущего ремонта.
10. Типовые варианты организации постовых работ текущего ремонта.
11. Логистические системы предприятий автосервиса.
12. Условия эффективности применения ремонта агрегатов, узлов и механизмов.
13. Ремонтпригодность машин.

3. Контрольная работа

Темы 1, 2, 3, 4

1. Исследование технологического процесса разборки
2. Исследование метода селективного подбора деталей при восстановительном ремонте
3. Оценка технического состояния цилиндропоршневой группы двигателя автомобиля и выработка стратегии восстановительного ремонта
4. Изучение технологического процесса проведения ТО и ремонта насоса высокого давления ДВС и форсунок
5. Оценка технического состояния коленчатого вала двигателя автомобиля и выработка стратегии восстановительного ремонта
6. Расчет режимов вибродуговой наплавки при восстановлении изношенных поверхностей.

7. Исследование составляющих норм времени при восстановлении изношенных деталей
8. Исследование режимов электродуговой металлизации при ремонте деталей
9. Разработка технологического процесса восстановления тормозных дисков легковых автомобилей
10. Разработка плана-графика исполнения заказов, лизинговые платежи.

Зачет

Вопросы к зачету:

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 абонементе 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			
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.	1	15
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	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

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
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; Под ред. В.С. Шуплякова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-131-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/190232>
2. 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>.
3. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг : учебник / В.П. Бычков. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 394 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - www.dx.doi.org/10.12737/22265. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1018056>.

7.2. Дополнительная литература:

1. 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>.
2. 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>.
3. 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 конкуренции и организации монополистической деятельности на товарных рынках? - <http://www.consultant.ru>

Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам - <http://www.bestpravo.ru/federalnoje/dg-akty/f4n.htm>

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

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Практическая работа заключается в выполнении обучающихся под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение теоретических основ учебного предмета, приобретение навыков и опыта практической деятельности, овладения современными методами практической работы с применением компьютерных средств, современных информационных и коммуникационных технологий. В ходе выполнения практической работы обучающиеся ведут записи и отвечают на поставленные вопросы или выполняют предложенные задания.</p> <p>При выполнении практической работы обучающийся должен продемонстрировать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? знание теоретического материала и умение использовать его для решения практических задач; ? умение работать с учебной литературой в традиционной и электронной форме; ? умения и навыки использования компьютеров; ? умение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм в ходе выполнения лабораторной работы. <p>Практическая работа выполняется под руководством преподавателя или самостоятельно. Задания разрабатываются преподавателем, и представляются обучающим.</p> <p>Аттестация по практической работе производится на основании выполненных записей в конспекте и ответов на поставленные вопросы или выполнения предложенных заданий. Аттестация по практической работе выставляется по сто бальной шкале.</p> <p>Порядок выполнения практической работы</p> <p>2. Преподаватель:</p> <ul style="list-style-type: none"> разрабатывает задание на работу, требования по его выполнению; осуществляет контроль над ее выполнением; оценивает результат работы, учитывая степень выполнения задания, степень сформированности у обучающегося необходимых умений и навыков. <p>2. Обучающийся :</p> <ul style="list-style-type: none"> ? выполняет лабораторную работу по полученному заданию под руководством преподавателя; ? сдает отчет на проверку; ? защищает работу.
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа студентов (СРС) ? важнейшая составная часть учебного процесса, обязательная для каждого студента, объем которой определяется учебным планом. Методологическую основу СРС составляет деятельностный подход, при котором цели обучения ориентированы на формирование умений решать типовые и нетиповые задачи, т. е. на реальные ситуации, в которых студентам надо проявить знание конкретной дисциплины. Предметно и содержательно СРС определяется образовательным стандартом, действующими учебными планами по образовательным программам различных форм обучения, рабочими программами учебных дисциплин, средствами обеспечения СРС: учебниками, учебными пособиями и методическими руководствами, учебно-программными комплексами и т.д.</p> <p>Планируемые результаты грамотно организованной СРС предполагают:</p> <ul style="list-style-type: none"> усвоение знаний, формирование профессиональных умений, навыков и компетенций будущего специалиста; закрепление знания теоретического материала практическим путем; воспитание потребности в самообразовании; максимальное развитие познавательных и творческих способностей личности; побуждение к научно-исследовательской работе; повышение качества и интенсификации образовательного процесса; формирование интереса к избранной профессии и овладению ее особенностями; осуществление дифференцированного подхода в обучении. применение полученных знаний и практических навыков для анализа ситуации и выработки правильного решения, для формирования собственной позиции, теории, модели. <p>Достижение планируемых результатов позволит придать инновационный характер современному образованию, а, следовательно, решить задачи его модернизации. Реализация СРС осуществляется в соответствии с графиком СРС по каждой учебной дисциплине. Выбор учебных заданий определяется учебным планом по направлению подготовки.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	К выполнению письменных работ можно приступать только после изучения соответствующей темы (раздела, подраздела). При выполнении письменных работ необходимо соблюдать следующие общие требования: - при написании конспекта, письменных ответов на вопросы, рефератов, эссе и т.п. текст не должен дословно повторять текст учебника (учебного пособия), Интернет-ресурса или инструкции; - текст необходимо писать грамотно, разборчиво, шрифтом 3 или 4; - графический материал оформлять в соответствии с ГОСТом.
устный опрос	Для подготовки к устному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.
контрольная работа	Контрольная работа ? самостоятельный труд студента, который способствует углубленному изучению пройденного материала. Цель выполняемой работы: - получить специальные знания по выбранной теме; Основные задачи выполняемой работы: 1) закрепление полученных ранее теоретических знаний; 2) выработка навыков самостоятельной работы; 3) выяснение подготовленности студента к будущей практической работе; Весь процесс написания контрольной работы можно условно разделить на следующие этапы: а) выбор темы и составление предварительного плана работы; б) сбор научной информации, изучение литературы; в) анализ составных частей проблемы, изложение темы; г) обработка материала в целом. Тема контрольной работы выбирается студентом самостоятельно
зачет	Зачеты, как основные формы итогового контроля качества подготовки студентов, занимают важное место в учебном процессе. Предназначены для определения степени достижения учебных целей по конкретной дисциплине, систематизации и обобщения знаний, формирования умений и навыков, их применения в практической деятельности. Контрольные занятия имеют большое значение не только в учебной, но и в методической работе. Проверка результатов обучения в ходе зачета является средством выявления прочности усвоения программного материала, свидетельством эффективности применяемых методических приемов, содержания используемых учебных пособий. Анализируя уровень знаний и умений студентов, преподаватель имеет возможность устранять недостатки в педагогической деятельности, совершенствовать методическое мастерство. Итоговый контроль представляется весьма сложной психолого-педагогической проблемой. В процессе зачета устанавливается активное межличностное общение преподавателя (членов экзаменационной комиссии) и студента, от направленности которого зависит реализация интеллектуального и морально-психологического потенциала обучаемого. Требовательная и, вместе с тем, доброжелательная обстановка, характеризующаяся тактичностью и взаимным уважением, создадут благоприятные условия для достижения целей контрольного занятия.

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

Освоение дисциплины "Сервисное обслуживание и развитие рынка транспортных услуг" 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 Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI

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 профилирующих 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 "Сервисное обслуживание и развитие рынка транспортных услуг" 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.

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 23.04.01 "Технология транспортных процессов" и магистерской программе Организация перевозок и управление на автомобильном транспорте .