

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



Утверждаю

Заместитель директора
по образовательной деятельности
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« _____ » _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе

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: 2020

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
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 (модуля)
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 литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
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 (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

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 ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
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-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
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-5	способностью использовать на практике знание системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и технологического оборудования

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- механизмы изнашивания, коррозии и потери прочности агрегатов, конструктивных элементов и деталей транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения.
- показатели оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования с использованием диагностической аппаратуры и по косвенным признакам.
- системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, исходя из учета условий эксплуатации, состояния подвижного состава и других факторов.
- организационные структуры, методы управления и регулирования, используемые 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.
- конструкции и элементную базу транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования.
- системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и технологического оборудования.

Должен уметь:

- использовать знания о механизмах изнашивания, коррозии и потери прочности агрегатов, конструктивных элементов и деталей транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения.
- использовать данные оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования с использованием диагностической аппаратуры и по косвенным признакам.

- 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.
- 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.
- использовать знания конструкции и элементной базы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования.
- выбирать системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и технологического оборудования.

Должен владеть:

- знаниями о механизмах изнашивания, коррозии и потери прочности агрегатов, конструктивных элементов и деталей транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения.
- знаниями о данных оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования с использованием диагностической аппаратуры и по косвенным признакам.
- навыками практического использования сведений о системах технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, исходя из учета условий эксплуатации, состояния подвижного состава и других факторов.
- практического использования знаний 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.
- навыками использования знаний конструкции и элементной базы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования.
- на практике знаниями системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и технологического оборудования.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- использовать знания о механизмах изнашивания, коррозии и потери прочности агрегатов, конструктивных элементов и деталей транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения.
- использовать знания о данных оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования с использованием диагностической аппаратуры и по косвенным признакам.
- 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.
- 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.
- использовать знания конструкции и элементной базы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования.
- использовать на практике знание системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и технологического оборудования.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.04.02 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	Се-местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само-стоя-тельная ра-бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи-ческие занятия, всего	Практи-ческие в эл. форме	Лабора-торные работы, всего	Лабора-торные в эл. форме	
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	0	9	0	0	0	17
2.	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.	4	1	0	9	0	0	0	17

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
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	0	9	0	0	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	0	9	0	0	0	17
	Итого		4	0	36	0	0	0	68

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

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. Комплектующие заказы 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.

Комплектующие заказы на СТО.

Характеристика снабжения и обеспечения материально-техническими ресурсами. Правила оформления заказов. Информационный сервис и его сущность. Резервирование комплектующих. 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 науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

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

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

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			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Проверка практических навыков	ПК-26 , ПК-5 , ПК-22	<p>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. 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. 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.</p> <p>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.</p>

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
2	Письменное домашнее задание	ПК-26 , ПК-5 , ПК-22	<p>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.</p> <p>2. 5. Комплектующие заказы 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
3	Презентация	ПК-30, ПК-15, ПК-16	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
	Экзамен	ПК-15, ПК-16, ПК-22, ПК-26, ПК-30, 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					
Проверка практических навыков	Продемонстрирован высокий уровень освоения навыков, достаточный для успешного решения задач профессиональной деятельности.	Продемонстрирован хороший уровень освоения навыков, достаточный для решения большей части задач профессиональной деятельности.	Продемонстрирован удовлетворительный уровень освоения навыков, достаточный для решения отдельных задач профессиональной деятельности.	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень освоения навыков, недостаточный для решения задач профессиональной деятельности.	1

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменное домашнее задание	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.	2
Презентация	Превосходный уровень владения материалом. Высокий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения полностью соответствуют задачам презентации. Используются надлежащие источники и методы.	Хороший уровень владения материалом. Средний уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения в основном соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Удовлетворительный уровень владения материалом. Низкий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения слабо соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы частично соответствуют поставленным задачам.	Неудовлетворительный уровень владения материалом. Неудовлетворительный уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения не соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы не соответствуют поставленным задачам.	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

Приложение. Развёрнутое содержание оценочных средств - в прикреплённом файле
[F563593791/STiOUvAS.pdf](https://www.sti.uva.nl/f563593791/STiOUvAS.pdf)

Семестр 4

Текущий контроль

1. Проверка практических навыков

Темы 1, 2, 3, 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. Комплекующие 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 10. 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 11. 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 12. 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 13. 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 14. 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 15. 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 16. Подготовка пакета документов по регистрации предприятия.

1. Основные аспекты системы регистрации предприятий сервиса.

2. Нормативные документы, регламентирующие данную систему.

3. Документооборот при регистрации.

Занятие 17. 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 18. Оформление лизинговой сделки.

1. Кредитная и лизинговая сделки.

2. Письменное домашнее задание

Темы 1, 2, 3, 4

1. Структура и содержание системы ТО и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам.

2. Общая характеристика и основные технико-экономические показатели системы автотехобслуживания.

3. Перспективы и тенденции развития системы автотехобслуживания.

4. Основные виды работ и услуг, выполняемых на СТОА.

5. Перечень основных документов, действующих в системе.

6. Организация ТО и ремонта автомобилей на СТОА.

7. Порядок исполнения заказов, оплаты услуг, приема и выдачи автомобилей.

8. Гарантии и ответственность СТОА.

9. Права заказчика.

10. Предпродажная подготовка автомобилей (назначение, содержание).

11. Гарантийное обслуживание (назначение, содержание).

12. Порядок переоборудования легковых автомобилей и замены номерных агрегатов на СТОА.

13. Организация абонементного обслуживания на СТОА.

14. Организация централизованного ремонта агрегатов, узлов и деталей на СТОА.

15. Основные и принципиальные схемы организации технологических процессов на СТОА.

16. Основные варианты рациональной организации комплексов работ ТО и ремонта.

17. Методы организации ТО и ремонта на СТОА.

18. Основы механизации основных технологических процессов на СТОА.

19. Тенденции и предпосылки использования микропроцессоров и робототехники на СТОА.

20. Назначение и функции участка приемки-выдачи автомобилей на СТОА.

21. Организация приемки и выдачи автомобилей на СТОА.

22. Общие технические требования к автомобилям, принимаемым СТОА.

23. Общие технические требования к автомобилям, выпускаемым со СТОА.

24. Организация и технология уборочно-моечных работ.

25. Производственная санитария и техника безопасности на участках приемки-выдачи и моечно-уборочных работ.

3. Презентация

Темы 1, 2, 3, 4

1. Технологии обнаружения и устранения отказов и неисправностей: диагностирование состояния амортизаторов (со снятием и без снятия с автомобиля), геометрического положения колес относительно плоскости автомобиля (углы развала). Регулировочные воздействия. Технологии замены основных элементов подвесок. Особенности обслуживания подвесок легковых автомобилей иностранного производства с ограниченным спектром узлов регулировки.

2. Рулевое управление. Особенности конструкции рулевых управлений автомобилей и автобусов. Тенденции развития рулевых управлений.

3. Особенности эксплуатации рулевых управлений и приводов с различными компоновочными решениями (по конструкции рулевого механизма, усилителя и привода), Технические требования (ГОСТы, нормативы, регулировочные параметры) к состоянию рулевого управления.

4. Технологии обнаружения и устранения отказов и неисправностей: диагностирование состояния узлов рулевого управления (со снятием и без снятия с автомобиля), геометрического положения колес относительно плоскости автомобиля (углы схождения). Регулировочные воздействия.

5. Технологии замены основных элементов. Особенности обслуживания рулевых управлений автомобилей иностранного производства.

6. Шины и колеса. Особенности конструкции шин и коле различных типов. Тенденции развития производства шин и колес.

7. Особенности эксплуатации автомобилей на шинах и колесах различного типа. Назначение, область применения, преимущества и недостатки в эксплуатации шин различных типов, конструктивных решений.

8. Правила подбора и комплектации автомобиля шинами и колесами. Безопасность движения и износ протектора с позиции контакта шины с дорогой. Нормативы, технические условия; нормативные документы.

9. Ресурс шин. Причины преждевременного износа протектора. Влияние углов установки колес, внутреннего давления воздуха, дисбаланса на темп износа протектора и характер движения автомобиля по дороге.

10. Эксплуатационные и гарантийные нормы пробега. Технологии ремонта и обслуживания шин. Монтажно-демонтажные работы шин и автомобильных колес. Виды дисбаланса колес, методы его устранения. Ремонт повреждений шин "горячей" и "холодной" вулканизацией. Углубление рисунка протектора. Восстановительный ремонт шин с изношенным протектором. Экономическая целесообразность этого вида услуг.
11. Оборудование шиномонтажное, воздухораздаточное, технологическое и диагностическое; устройство, принцип работы, обслуживание. Организация постов и участков по обслуживанию и ремонту шин и колес.
12. Тормозная система. Особенности конструкции тормозных систем легковых и грузовых автомобилей. Особенности эксплуатации и контроля тормозных систем. Требования к работе одно- двухконтурных систем легковых автомобилей, многоконтурных - грузовых, стояночных тормозных механизмов, антиблокирующих систем: ГОСТы, нормативы, параметры технического состояния, периоды регламентных осмотров.
13. Номенклатура, устройство, принцип работы оборудования для диагностирования тормозных свойств автомобиля в целом, его отдельных узлов и механизмов. Технологии и организация обслуживания тормозных систем. Изменение технического состояния тормозных систем в эксплуатации.
14. Методы (дорожные и инструментальные) обнаружения неисправностей. Технологии диагностирования, обслуживания. Ремонт приводов, механизмов управления, тормозных колодок и барабанов, пневмоаккумуляторов, регуляторов тормозных сил; технологии замены. Особенности диагностирования и ремонта тормозных систем с антиблокирующими механизмами. Организация рабочих постов, их технологическое место в производственном процессе предприятий автосервиса и автотранспортных предприятий.
15. Системы освещения и сигнализации. Системы освещения. Особенности конструкции систем, приборов и элементов освещения. Тенденции развития систем освещения.
16. Основные характеристики систем, приборов и элементов освещения автомобилей разных типов: ГОСТы, нормативы, технические требования. Отказы и неисправности в эксплуатации, способы выявления и устранения. Технологии диагностирования и регулировки фар, применяемое оборудование, организация рабочих постов.
17. Требования к стеклам кузова (кабины, салона, фарам) в процессе эксплуатации. Ремонт трещин и сколов стекол: технологии, применяемый инструмент, материалы. Энергообеспечение автомобиля и приборы сигнализации. Аккумуляторные батареи: устройство, технические условия на обслуживание, на ввод в эксплуатацию; особенности использования в летние и зимние периоды.

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 место 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 консультационными (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
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	15
Презентация	Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдаёт её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.	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. Обучающемуся 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 литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями и предоставленных доступов НЧИ КФУ;

- в печатном виде - в фонде библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ.

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 случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий лекции проходят в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в команде "Microsoft Teams"; - в Виртуальной аудитории (дублирование материала). <p>В зависимости от формы обучения лекции 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. 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 ее 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 практических работ.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий защита практических работ проходит в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в команде "Microsoft Teams".

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. <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий материалы для самостоятельной работы выложены на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в команде "Microsoft Teams"; - в Виртуальной аудитории (дублирование материала).
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. <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий проверка практических работ проводится в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в команде "Microsoft Teams".
письменное домашнее задание	<p>При написании письменной работы в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) заинтересовавших Вас проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться чёткого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов. Может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам, монографиям, статьям).</p> <p>Оформление работы в печатном виде осуществляется в текстовом редакторе Microsoft Word. Шрифт Times New Roman ♦ 14, интервал 1,5. Текст располагают на листе соблюдая следующие поля: верхнее - 1,0 см., нижнее -3 см., левое - 3,0 см., правое - 1,0 см. Отступ первой строки абзаца (красная строка) 1,5 см. Заголовки разделов основной части располагают в середине строки без точки в конце и печатают прописными буквами, жирным шрифтом, не подчеркивая, с высотой букв и цифр ♦16. Сокращения в заголовках не допускаются. Каждый раздел начинают с новой страницы. Заголовки пунктов и подпунктов начинают с абзацного отступа и печатают с прописной буквы, не подчеркивая, без точки в конце. Заголовки пунктов и подпунктов выполняют жирным шрифтом ♦14. Страницы работы нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номера страниц при оформлении работы проставляют сверху страницы по центру. Титульный лист включаются в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на нем не проставляется.</p> <p>После выполнения домашнее задание сдается для проверки преподавателю.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий задание сдается на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в команде "Microsoft Teams".

Вид работ	Методические рекомендации
презентация	<p>Презентация заключается в проверке знаний студента в электронном виде 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: показать умение работать с нормативно-технологической документацией, научной литературой и другими источниками информации; самостоятельно обобщать, анализировать и оценивать имеющуюся в литературных источниках информацию.</p> <p>Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдает её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.</p> <p>Оформление работы в печатном виде осуществляется в программе по созданию презентаций Microsoft PowerPoint.</p> <p>Шрифт Times New Roman ♦ 16, интервал 1. Текст располагают на листе соблюдая следующие поля: верхнее - 1,0 см., нижнее -1,0 см., левое - 1,0 см., правое - 1,0 см. Отступ первой строки абзаца (красная строка) 1,5 см. Заголовки разделов основной части располагают в середине строки без точки в конце и печатают прописными буквами, жирным шрифтом, не подчеркивая, с высотой букв и цифр ♦16. Сокращения в заголовках не допускаются. Каждый раздел начинают с новой страницы. Заголовки пунктов и подпунктов начинают с абзацного отступа и печатают с прописной буквы, не подчеркивая, без точки в конце. Заголовки пунктов и подпунктов выполняют жирным шрифтом ♦24. Страницы работы нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номера страниц при оформлении работы проставляют сверху страницы по центру. Титульный лист включаются в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на нем не проставляется.</p> <p>После выполнения презентации следует защита.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий презентация сдается в на следующих платформах и ресурсах: - в команде "Microsoft Teams".</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> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий лекции проходят в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах: - в команде "Microsoft Teams".</p>

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Специализированная лаборатория.

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".

*Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.04.02 Системы, технологии и организация услуг в
автомобильном сервисе*

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

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: 2020

Основная литература:

1. Технологические процессы в сервисе: учебное пособие / А.Ф. Пузряков, М.Е. Ставровский, А.В. Олейник и др.; НП 'Уником Сервис'. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 240 с.: ил. - (Технологический сервис). - ISBN 978-5-98281-250-6. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/221242> (дата обращения: 12.08.2020). - Текст : электронный.
2. Марусина В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В.И. Марусина. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. - 218 с. - (Серия 'Учебники НГТУ'). - ISBN 978-5-7782-1792-8. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778217928.html> (дата обращения: 12.08.2020). - Текст : электронный.
3. Зворыкина Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг: учебное пособие / Т.И. Зворыкина, Н.А. Платонова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2010. - 544 с.: ил. - ISBN 978-5-98281-136-3. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/197527> (дата обращения: 12.08.2020). - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Грибут И. Э. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: учебник / И.Э. Грибут, В.М. Артюшенко; Под ред. В.С. Шуплякова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.: ил. - (Сервис и туризм). - ISBN 978-5-98281-131-8. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/190232> (дата обращения: 04.08.2020). - Текст : электронный.
2. Гринцевич В. И. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей : лабораторный практикум / В. И. Гринцевич, С. В. Мальчиков, Г. Г. Козлов. - Красноярск, 2012. - 204 с. - ISBN 978-5-7638-2382-0. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/442079> (дата обращения: 04.08.2020). - Текст : электронный.
3. Набоких В. А. Диагностика электрооборудования автомобилей и тракторов : учебное пособие / В.А. Набоких. - 2-е изд. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. - 287 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-952-3. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/1053982> (дата обращения: 12.08.2020). - Текст : электронный.
4. Бычков В. П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: учебное пособие / В.П. Бычков. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004861-1. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/251859> (дата обращения: 04.08.2020). - Текст : электронный.
5. Бычков В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг : учебник / В.П. Бычков. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 394 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012105-5. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/1018056> (дата обращения: 12.08.2020). - Текст : электронный.
6. Волгин В. В. Продавец запасных частей : учебник / В. В. Волгин. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К-, 2013. - 608 с. - ISBN 978-5-394-01589-2. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/414992> (дата обращения: 04.08.2020). - Текст : электронный.
7. Волгин В. В. Приемщик автосервиса : практическое пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К-, 2013. - 452 с. - ISBN 978-5-394-01985-2. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/430654> (дата обращения: 04.08.2020). - Текст : электронный.
8. Волгин В. В. Малый автосервис : практическое пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 564 с. - ISBN 978-5-394-02165-7. - URL : <https://znanium.com/catalog/product/430516> (дата обращения: 04.08.2020). - Текст : электронный.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.04.02 Системы, технологии и организация услуг в
автомобильном сервисе

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

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: 2020

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

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.