

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет строительства и экологии
Кафедра Транспортных и технологических систем

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет строительства и
экологии

Свалова Кристина
Витальевна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.04.01 Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей
на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 23.03.03 - Эксплуатация транспортно-
технологических машин и комплексов

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Профиль – Автомобили и автомобильное хозяйство (для набора 2021)
Форма обучения: Заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

- формирование у студентов знаний о всех процессах работы современного автосервиса, освоение основных понятий и современных принципов создания комплекса услуг по фирменному обслуживанию, сервису и ремонту автомобилей;
- получение представления об управлении процессом предоставления этих услуг;
- выработка умения осуществлять эффективную конкуренцию на рынке услуг автосервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение работы автосервисных предприятий, фирменных станций обслуживания и ремонта автомобилей отечественных и зарубежных производителей;
- овладение студентами теоретическими знаниями и практическими навыками по вопросам организации и технологии фирменного обслуживания;
 - изучение методов обоснования стратегий ремонта автомобилей, применения диагностирования для определения технического состояния ремонтируемых изделий;
 - изучение вопросов унификации технологических процессов ремонта автомобилей, организационно-технологические основы централизованного фирменного ремонта составных частей автомобилей по техническому состоянию;
 - изучение форм организаций и особенностей технологий фирменных предприятий, методов обоснования производственных программ автосервисных предприятий.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина относится к перечню дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений и является дисциплиной по выбору учебного плана для направления подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов». Изучение данной дисциплины осуществляется на 5 курсе в 10 семестре. Изучение дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» требует основных знаний, умений и компетенций студента по курсам: «Эксплуатационные материалы и экономия топливно-энергетических ресурсов», «Производственно-техническая инфраструктура и основы проектирования автотранспортных предприятий и предприятий технического сервиса», «Организация и планирование производства на эксплуатационных предприятиях и предприятиях технического сервиса», «Основы технологии производства и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования» «Диагностика транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования» и др. Знания и умения, полученные в результате освоения дисциплины, будут востребованы при изучении последующих дисциплин: «Экспертная оценка технического состояния транспортно-технологических машин», «Ресурсосбережение и экологические мероприятия при техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств », «Современные и перспективные электронные системы управления транспортных средств».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Виды занятий	Семестр 10	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
Лекционные (ЛК)	4	4
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-2	ОПК-2.1. Демонстрирует базовые знания экономики в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин.	<p>Знать: основные понятия экономики в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин.</p> <p>Уметь: применять понятия экономики в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин.</p> <p>Владеть: навыками применения знаний экономики в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин.</p>

ОПК-2	ОПК-2.2. Определяет экономическую эффективность внедрения и использования новых решений в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин.	<p>Знать: основные виды новых решений в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин.</p> <p>Уметь: определять экономическую эффективность внедрения и использования новых решений в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин.</p> <p>Владеть: навыками определения экономической эффективности внедрения и использования новых решений в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин.</p>
ОПК-2	ОПК-2.3. Оценивает и принимает технологические решения с точки зрения влияния на окружающую среду и среду проживания человека.	<p>Знать: основные технологические решения с точки зрения влияния на окружающую среду и среду проживания человека.</p> <p>Уметь: оценивать и принимать технологические решения с точки зрения влияния на окружающую среду и среду проживания человека.</p> <p>Владеть: навыками принимать технологические решения с точки зрения влияния на окружающую среду и среду проживания человека.</p>
ПК-9	ПК-9.2. Способен производить визуальный осмотр АТС с целью установления причинно-следственных связей между внешними признаками и условиями эксплуатации АТС для принятия/непринятия решения о ТО и ремонте АТС по гарантии.	<p>Знать: причинно-следственные связи между внешними признаками и условиями эксплуатации АТС для принятия/непринятия решения о ТО и ремонте по гарантии.</p> <p>Уметь: производить визуальный осмотр АТС с целью установления причинно-следственных связей между внешними признаками и условиями эксплуатации АТС и для принятия/непринятия решения о ТО и ремонте АТС по</p>

		<p>гарантии.</p> <p>Владеть: навыками визуального осмотра АТС с целью установления причинно-следственных связей между внешними признаками и условиями эксплуатации АТС для принятия/непринятия решения о ТО и ремонте АТС по гарантии.</p>
ПК-9	<p>ПК-9.3. Способен анализировать факторы эксплуатации и условия гарантии организации-изготовителя АТС и на основании анализа принимать решение о возможности проведения гарантийного ремонта.</p>	<p>Знать: условия гарантий организации-изготовителя АТС и как факторы эксплуатации влияют на АТС.</p> <p>Уметь: анализировать факторы эксплуатации и условия гарантии организации-изготовителя АТС и на основании анализа принимать решение о возможности проведения гарантийного ремонта.</p> <p>Владеть: навыками анализировать факторы эксплуатации и условия гарантии организации-изготовителя АТС и на основании анализа принимать решение о возможности проведения гарантийного ремонта.</p>
ПК-10	<p>ПК-10.1. Способен организовать систему фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей.</p>	<p>Знать: систему фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей.</p> <p>Уметь: организовать систему фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей.</p> <p>Владеть: навыками организации системы фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей.</p>

ПК-10	ПК-10.4. Способен организовать базы гарантийного обслуживания и сервисных центров вне организации.	<p>Знать: основы создания базы гарантийного обслуживания и сервисных центров вне организации.</p> <p>Уметь: организовывать базы гарантийного обслуживания и сервисных центров вне организации.</p> <p>Владеть: навыками создания базы гарантийного обслуживания и сервисных центров вне организации.</p>
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Основные процессы работы на автосервисе	Основные процессы работы на автосервисе. Поиск клиента и продажа услуг на автосервисе. Планирование работы и превентивное планирование. Работа на автосервисе по прибытию клиента. Обслуживание и ремонт. Выдача автомобиля и последующие контакты с клиентом	36	2	2	0	32
2	2.1	Вспомогательные процессы на СТО	Вспомогательные процессы на СТО. Управление складом. Администрирование СТО.	25	1	2	0	22

3	3.1	Документация на автосервисе	Документация на СТО. Примеры описаний рабочих процессов. Примеры должностных инструкций. Рабочие документы СТО	11	1	2	0	8
Итого				72	4	6	0	62

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные процессы работы на автосервисе	Основные процессы работы на автосервисе. Поиск клиента и продажа услуг на автосервисе. Планирование работы и превентивное планирование. Работа на автосервисе по прибытии клиента. Обслуживание и ремонт. Выдача автомобиля и последующие контакты с клиентом	2
2	2.1	Вспомогательные процессы на СТО	Вспомогательные процессы на СТО. Управление складом. Администрирование СТО	1
3	3.1	Документация на автосервисе	Документация на СТО. Примеры описаний рабочих процессов. Примеры должностных инструкций. Рабочие документы СТО	1

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные процессы работы на автосервисе	Основные процессы работы на автосервисе	2
2	2.1	Вспомогательные процессы на СТО	Вспомогательные процессы на СТО	2
3	3.1	Документация	Документация на СТО. Примеры	2

		на автосервисе	описаний рабочих процессов. Примеры должностных инструкций. Рабочие документы СТО	
--	--	-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	--

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Основные этапы работы автосервиса	Работа с интернет источниками, конспект	32
2	2.1	Вспомогательные этапы работы автосервиса	Работа с интернет источниками, конспект	22
3	3.1	Документация на автосервисе	Работа с интернет источниками, конспект	8

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Зайцев Е. И. Организация производства на предприятиях автомобильного транспорта: учеб. пособие / Е. И. Зайцев. – Москва: Академия, 2008. – 176 с. – (Высшее профессиональное образование). – ISBN 978-5- 7695-4205-3:231-00.

2. Бойко Н. И. Сервис самоходных машин и автотранспортных средств: учеб. пособие / Н. И. Бойко, В. Г. Санамян, А. Е. Хачкинаян. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 512 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-222-10593-1:192-00.

3. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие

/ С. Ф. Головин. – Москва: Альфа-М; Инфра-М, 2008. – 288с. – ISBN 978-5-98281-141-7:195-10.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. Кулибанова В. В. Маркетинг в сервисе: учебник и практикум / В. В.Кулибанова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 259 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-8765-2:102.38. <https://biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>.

2. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.А. Казакевич. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 185. – (Университеты России). – ISBN 978-5-534-00107-5:63.88. <https://biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>.

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Набоких В. А. Эксплуатация и ремонт электрооборудования автомобилей и тракторов: учебник / В. А. Набоких. – 5-е изд., стер. – Москва: Академия, 2010. – 240 с. – (Высшее профессиональное образование). – ISBN 978-5-7695-7046-9:334-40.

2. Туревский И.С. Экономика и управление автотранспортным предприятием: учеб. пособие / И. С. Туревский. – Москва: Высш. шк., 2006. – 222 с. – ISBN 5-06-005102-1:360-00.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. Купцова Е.В. Бизнес-планирование: учебник и практикум / Е. В. Купцова; А. А. Степанов. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 435. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-8377-7:1000.00. <https://biblio-online.ru/book/7A2FBB1D-4152-4DC8-8459-CBED02AD6730>.

2. Казакевич Т. А. Документоведение. Документационный сервис: учебник и практикум / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 161 с. – (Бакалавр. Прикладной курс). – ISBN 978-5-534-00818-0:55.69. <https://www.biblio-online.ru/book/16E65DFF-AF58-482C-9A4C-0A2B72ED8C3A>.

3. Горев А. Э. Информационные технологии в профессиональной деятельности (автомобильный транспорт): учебник / А.Э. Горев. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 271 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01603-1:107.29. <https://biblio-online.ru/book/3C8B23E9-9ED1-49C7-BF65-0DA6C11347DF>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Библиотека ЗабГУ	http://library.zabgu.ru/
ЭБС «Лань»	https://e.lanbook.com/
ЭБС «Юрайт»	https://urait.ru/

ЭБС «Консультант студента»	https://www.studentlibrary.ru/
Государственная публичная научно-техническая библиотека России	http://www.gpntb.ru/
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	https://elibrary.ru/
Библиотека технической литературы	http://listlib.narod.ru/
Техническая библиотека	http://techlibrary.ru/
Автомобильная литература	http://www.driveforce.ru/
ТехЛит.ру	http://www.tehlit.ru/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

- 1) СПС "Консультант Плюс"

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;

- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное самостоятельное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем в соответствии с темой практического занятия);
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- владеть навыками работы в команде.

Порядок организации самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Подготовка индивидуальных сообщений (докладов) в рамках самостоятельной работы студента предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя. Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Разработчик/группа разработчиков:
Иван Владимирович Федоткин

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.