

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 прибытии 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.