

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Волжский политехнический институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Волгоградский государственный технический университет"

ВПИ (филиал) ВолгГТУ

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

_____ 2021 г.

**Система и технология организации услуг в
автомобильном сервисе**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Автомобильный транспорт	
Учебный план	23.03.03-zaoch-2vsh-n21.plx 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	заочная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: зачеты 7
в том числе:		
аудиторные занятия	16	
самостоятельная работа	128	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	8	8	8	8
Практические	8	8	8	8
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	128	128	128	128
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

Доцент , Великанова Марина Владимировна _____

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Автомобильный транспорт

Зав. кафедрой к.т.н. кафедры "Автомобильный транспорт" Моисеев Ю.И.

Рабочая программа дисциплины

Система и технология организации услуг в автомобильном сервисе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 916)

составлена на основании учебного плана:

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

утвержденного учёным советом вуза от 26.05.2021 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена ученым советом факультета

Протокол от 30.08.2021 г. № 1

Срок действия программы: 2021-2025 уч.г.

Декан факультета _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью изучения дисциплины «Системы, технология и организация услуг в автомобильном сервисе» является усвоение основ построения системы и технологии технического обслуживания автомобилей, материально-технического снабжения и сертификации на автомобильном транспорте и в автосервисе, а также изучения структуры предприятий автосервиса и управления качеством услуг на предприятиях автосервиса и организации работы предприятий по обслуживанию автомобилей за рубежом.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Менеджмент предприятий автомобильного сервиса	
2.1.2	Технологии диагностики и контроля технического состояния автомобилей и автомобильных мехатронных систем	
2.1.3	Транспортная инфраструктура	
2.1.4	Управление техническими системами	
2.1.5	Конструкция и эксплуатационные свойства транспортных средств	
2.1.6	Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт транспортных средств	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Управление техническими системами	
2.2.2	Экономика и бизнес-планирование на предприятиях автомобильного сервиса	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-3.1: Прием и обработка рекламаций от потребителя АТС	
Знать:	
ПК-3.2: Ведение документооборота по гарантийному ремонту АТС	
Знать:	
ПК-3.3: Учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов	
Знать:	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- о методах выбора материалов для применения при эксплуатации и ремонте транспортных,
3.1.2	транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения с учетом влияния внешних
3.1.3	факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости;
3.1.4	- необходимую информацию, технические данные, показатели и результаты работы по совершенствованию
3.1.5	технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и
3.1.6	транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и
3.1.7	элементов, проводить необходимые расчеты, используя современные технические средства;
3.1.8	- о методах составления графиков работ, заказов, заявок, инструкций, пояснительных записок,
3.1.9	технологических карт, схем и другой технической документации, а также установленной отчетности по
3.1.10	утвержденным формам;
3.1.11	- о методах использования в практической деятельности данных оценки технического состояния транспортных
3.1.12	и транспортно-технологических машин и оборудования, полученных с применением диагностической
3.1.13	аппаратуры и по косвенным признакам.
3.2	Уметь:
3.2.1	транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения с учетом влияния внешних
3.2.2	факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости;
3.2.3	- методами анализа необходимой информации, технических данных, показателей и результатов работы по
3.2.4	совершенствованию технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания
3.2.5	транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов,
3.2.6	систем и элементов, проведения необходимых расчетов, используя современные технические средства;
3.2.7	- способностью составлять графики работ, заказы, заявки, инструкции, пояснительные записки,
3.2.8	технологические карты, схемы и другую техническую документацию, а также установленную отчетность по

3.2.9	утвержденным формам, следить за соблюдением установленных требований, действующих норм, правил и стандартов;
3.2.10	стандартов;
3.2.11	- способностью использовать в практической деятельности данные оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, полученные с применением диагностической аппаратуры и по косвенным признакам.
3.2.12	транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, полученные с применением
3.2.13	диагностической аппаратуры и по косвенным признакам.
3.3	Владеть:
3.3.1	навыками организации технической эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интракт.	Примечание
	Раздел 1. СИСТЕМА ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА АВТОМОБИЛЕЙ						
1.1	Характеристика системы автотехобслуживания. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей. Прием, оформление и исполнение заказов. Работа с клиентом. Оплата услуг и выдача автомобилей. Предпродажная подготовка автомобилей. Обслуживание и ремонт в гарантийный период. Порядок переоборудования легковых автомобилей. Абонементное обслуживание. Ремонт агрегатов /Лек/	7	1			0	
1.2	Установление коэффициентов корректирования нормативов периодичности ТО, пробега до капитального ремонта, трудоемкости. /Пр/	7	1			0	
	Раздел 2. ТИПЫ И ХАРАКТЕРИСТИКА СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ						
2.1	Типы сервисных предприятий: специализированные ремонтные предприятия; районный сервисные предприятия; дилерские предприятия; сервисные центры (техцентры); предприятия материально-технического обеспечения. Организационно-правовые формы сервисных предприятий. Требования к сервисным предприятиям: технологические требования; экологические требования; требования безопасности; экономические требования. /Лек/	7	1			0	
2.2	Определение периодичности технического обслуживания автомобилей. Определение условий движения и категории условий эксплуатации. /Пр/	7	1			0	
	Раздел 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА АВТОМОБИЛЕЙ						

3.1	Прием, оформление и исполнение заказов. Оплата услуг и выдача автомобилей. Предпродажная подготовка автомобилей: назначение, организация и технология проведения предпродажной подготовки автомобилей. Обслуживание и ремонт автомобилей в гарантийный период: понятие гарантии производителя, условия сохранения. Ремонт агрегатов. /Лек/	7	1			0	
3.2	Корректировка периодичности ТО-1 и ТО-2. /Пр/	7	1			0	
Раздел 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА И ПОДГОТОВКА ПРОИЗВОДСТВА НА СТОА							
4.1	Рациональная организация технологических процессов ТО и ремонта. Механизация технологических процессов на станции технического обслуживания автомобилей. Организация и технология работ при подготовке автомобиля: участок приемки-выдачи автомобилей; участок уборочно-моечных работ. Меры безопасности при организации работ. /Лек/	7	0,5			0	
4.2	Выбор и корректирование пробега до капитального ремонта. /Пр/	7	1			0	
Раздел 5. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТ НА СТОА ПРИ ДИАГНОСТИРОВАНИИ АВТОМОБИЛЕЙ							
5.1	Организация диагностирования на станциях технического обслуживания автомобилей. Технологические основы диагностирования автомобилей. Методы и средства технического диагностирования: диагностические параметры, методы и средства измерения. Меры безопасности при организации и проведении работ по диагностированию автомобилей. /Лек/	7	0,5			0	
5.2	Расчет трудоемкости технического обслуживания. /Пр/	7	1			0	
Раздел 6. 6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ НА РАБОЧИХ ПОСТАХ И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ УЧАСТКАХ СТОА							

6.1	Организация работ на рабочих постах ТО и ТР. Организация работ на специализированных производственных участках: ТР агрегатов и узлов автомобиля; шиномонтажные работы; ремонт топливной аппаратуры; обслуживание аккумуляторных батарей; электротехнические работы; кузовные и окрасочные работы. Вспомогательные службы СТО. Мероприятия по пожарной безопасности и охране труда при организации работ по ТОиТР. /Лек/	7	1			0	
6.2	Расчет трудоемкости текущего ремонта. /Пр/	7	1			0	
	Раздел 7. УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СТОА						
7.1	Документооборот и порядок выполнения управленческих работ. Оперативное управление производством. Текущее планирование: наиболее полное использование производственных мощностей, оборудования, повышение сменности работы СТОА, обеспечение снижения себестоимости услуг по ТО и ремонту транспортных средств при повышении уровня удовлетворения спроса. Контроль качества. /Лек/	7	0,5			0	
7.2	Определение годовой и суточной производственной программы. /Пр/	7	1			0	
	Раздел 8. ОТКРЫТИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОМОБИЛЕЙ						
8.1	Юридические аспекты открытия предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Составление бизнес-плана предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей. Должностные инструкции работников станции технического обслуживания автомобилей: общие положения; функции; должностные обязанности; права; ответственность. /Лек/	7	0,5			0	
	Раздел 9. МЕХАНИЗМ ФОРМИРОВАНИЯ РЫНКА СЕРВИСНЫХ УСЛУГ						

9.1	Организация диагностирования на СТОА. Технологические основы диагностирования. Методы и средства технического диагностирования. Диагностирование на стендах проверки тягово-экономических показателей автомобилей. Диагностирование двигателей и системы электрооборудования. Диагностирование тормозной системы автомобиля. Диагностирование ручного управления (углов установки колес), подвески автомобиля и системы освещения. /Лек/	7	0,5			0	
Раздел 10. МАРКЕТИНГ В СФЕРЕ АВТОСЕРВИСНЫХ УСЛУГ							
10.1	Роль и значение маркетинга в сфере автосервисных услуг. Источники маркетинговой информации. Анализ видов и потребителей услуг автосервиса. Анализ конкуренции в сфере автосервисных услуг: способы получения информации, анализ информации. Прогнозирование емкости рынка и спроса на автосервисные услуги. /Лек/	7	0,5			0	
10.2	Планирование ТО и ТР. Показатели эффективности технической эксплуатации автомобилей. /Пр/	7	1			0	
Раздел 11. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ТРАНСПОРТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УСЛОВИЯХ РЫНКА							
11.1	Основные положения лицензионной системы на автомобильном транспорте в Российской Федерации. Лицензирование и сертификация процессов и услуг технической эксплуатации: Основные принципы систем сертификации продукции и услуг; Основные цели и принципы Системы сертификации; Особенности сертификации услуг; . Применение знаков соответствия при сертификации. Проблемы лицензирования и сертификации в настоящее время /Лек/	7	0,5			0	
Раздел 12. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ							

12.1	Характеристика материально-технических ресурсов. Запасные части: основные понятия и определения. Определение потребности в запасных частях. Логистические методы организации обеспечения запасными частями. Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов. Снижение расхода материальных ресурсов. Пути совершенств /Лек/	7	0,5			0	
12.2	Контрольная работа /Ср/	7	128			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Совершенствование работ по ремонту системы питания на участке мелкосрочного ремонта
2. Совершенствование уборочно-моечных работ на участке УМР
3. Совершенствование работ по ремонту водяного насоса системы охлаждения двигателя на моторном участке
4. Совершенствование работ по ремонту масляного насоса системы смазки двигателя на моторном участке
5. Совершенствование работ по замене и ремонту стекол автомобилей
6. Совершенствование работ по ремонту стартеров на электротехническом участке
7. Совершенствование работ по правке деталей из пластмассы на кузовном участке
8. Совершенствование работ по правке кузовов автомобилей на кузовном участке
9. Совершенствование работ по балансировке колёс на шиномонтажном участке
10. Совершенствование работ по правке литых дисков на шиномонтажном участке
11. Совершенствование работ по правке штампованных дисков на шиномонтажном участке
12. Совершенствование работ по предпродажной подготовке
13. Совершенствование работ по ремонту тормозной системы на участке мелкосрочного ремонта
14. Совершенствование работ по уходу за лакокрасочным покрытием кузовов автомобилей
15. Совершенствование работ по диагностированию тормозной системы на участке диагностирования
16. Совершенствование работ по ремонту блока цилиндров на моторном участке
17. Совершенствование работ по ремонту тормозного управления на зоне мелко-срочного ремонта
18. Совершенствование работ по ремонту топливных форсунок на участке по ремонту топливной аппаратуры
19. Совершенствование работ по ремонту рулевого управления на зоне мелкосрочного ремонта
20. Совершенствование работ по диагностированию системы питания на участке диагностирования
21. Совершенствование работ по ремонту сцепления на агрегатном участке
22. Совершенствование работ по ремонту световой сигнализации на электротехническом участке
23. Совершенствование работ по ремонту раздаточной коробки на агрегатном участке
24. Совершенствование работ по ремонту головного освещения на электротехническом участке
25. Совершенствование работ по ремонту гидравлического усилителя на агрегатном участке
26. Совершенствование работ по диагностированию двигателя на участке диагностирования
27. Совершенствование работ по ремонту газораспределительного механизма на моторном участке
28. Совершенствование работ по диагностированию подвески на участке диагностирования
29. Совершенствование работ по ремонту генераторов на электротехническом участке
30. Совершенствование работ по ремонту рам на кузовном участке

5.2. Темы письменных работ

Темы письменных работ представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в виде Приложения к данной РПД

5.4. Перечень видов оценочных средств

Перечень видов оценочных средств приведен в Фонде оценочных средств по дисциплине

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	MS Windows XP, Подписка Microsoft Imagine Premium ID df8605e9-c758-42d6-a856-ae0ba9714cc4. Сублицензионный договор № Tr000150654 от 07.07.2017г. (подписка на 2017-2018гг), Сублицензионный договор № КИС-193-2016 от 25.04.2016г. (подписка на 2016-2017гг), Сублицензионный договор № КИС-108-2015 от 07.04.2015г. (подписка на 2015-2016гг), Сублицензионный договор № КИС-099-2014 от 08.04.2014г. (подписка на 2014-2015гг), Сублицензионный договор № Tr018575 от 01.04.2013г. (подписка на 2013-2014гг) ежегодное продление.
7.3.1.2	MS Office 2003 Лицензия №41823746 от 28.02.2007 (бессрочная);
7.3.1.3	MS Windows 7 Подписка Microsoft Imagine Premium ID df8605e9-c758-42d6-a856-ae0ba9714cc4 Сублицензионный договор № Tr000150654 от 07.07.2017г. (подписка на 2017-2018гг), Сублицензионный договор № КИС-193-2016 от 25.04.2016г. (подписка на 2016-2017гг), Сублицензионный договор № КИС-108-2015 от 07.04.2015г. (подписка на 2015-2016гг), Сублицензионный договор № КИС-099-2014 от 08.04.2014г. (подписка на 2014-2015гг), Сублицензионный договор № Tr018575 от 01.04.2013г. (подписка на 2013-2014гг) ежегодное продление. MS Office 2007 Лицензия №41823746 от 28.02.2007 (бессрочная); Open Office 4.1.1 (https://www.openoffice.org/ru/why/index.html) (Свободное ПО).
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Аудитория Б-404. Лаборатория
7.2	«Основы технической эксплуатации автомобилей. Основы технологии производства и ремонт автомобилей. Подъемно-транспортное оборудование. Двигатели внутреннего сгорания. Эксплуатационные материалы. Основы проектирования и эксплуатации технологического оборудования» для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, корпус Б, ул.Автодорога №7, 32а.
7.3	Учебная мебель на 40 посадочных мест, рабочее место преподавателя.
7.4	Плакат по устройству КАМАЗ 4310 – 1 шт; Экран Elite screen для проектора.
7.5	Переносной Мультимедиа проектор ACERPF FSV1343 (3D).
7.6	Аудитория Б-410. Методический кабинет кафедры ВАТ для самостоятельной работы студентов, корпус Б, ул.Автодорога №7, 32а. Учебная мебель на 10 посадочных мест, рабочее место преподавателя.
7.7	4 компьютера, МФУ лазерное HPLaserJetProM 1132 – 1 шт;
7.8	Принтер HPLJP2055D – 1 шт;
7.9	Переносной Мультимедиа проектор ACERPF FSV1343 (3D);
7.10	МФУ лазерное HPLaserJetProM 201dW – 1 шт.
7.11	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в лекционных и практических занятиях, при выполнении расчетных заданий. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

1) Перед началом изучения курса рекомендуется познакомиться с целями и задачами изучения курса. При необходимости можно просмотреть разделы дисциплин, определяющих начальную подготовку.

2) Указания по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины.
Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:
Изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 10-15 минут.
Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 10-15 минут.
Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1 час в неделю.
Подготовка к лабораторному занятию - 1 час.
Всего в неделю – 2 часа 30 минут.

3) Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»):

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к занятиям следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня (10-15 минут).
2. При подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции (10-15 минут).
3. В течение недели выбрать время (1-час) для работы с литературой в библиотеке.
4. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала прочитать основные понятия и подходы

по теме домашнего задания. При выполнении упражнения или задачи нужно сначала понять, что требуется в задаче, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения задачи.

Студенты с ограниченными возможностями здоровья имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого не-текстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтента, возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, доступность управления контентом с клавиатуры.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.