Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 31.10.2023 17:51:22
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a672ea0e55c180ed6

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан транспортного факультета

_____/П. Итурралде/

_____2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»

Направление подготовки
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки
Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем (прием 2021 г.)

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2021 г.

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки бакалавров **23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**.

Программу составил:

профессор, к.т.н. /Кондратьев А.В./

доцент, к.т.н. /Бугримов В.А./

Программа утверждена на заседании кафедры "Наземные транспортные средства" «21» июня 2021 г., протокол № 15

Заведующий кафедрой
доцент, к.т.н.  /Смирнов И.А./

1. Цели освоения дисциплины.

Целью изучения дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» 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.

Задачи дисциплины:

- формирование у студентов необходимых знаний для разработки технологии и организации услуг на предприятии автосервиса; ознакомление с нормативно-технической документацией, действующей в отрасли; выработка практических навыков проектирования процессов организации и контроля качества услуг.

- изучить методы контроля и построения систем качества для предприятий автосервиса; основные принципы и теоретические основы логистических систем поставки запасных частей, расходных материалов и автотранспортных средств.

- освоить терминологию, действующую на предприятиях автомобильного транспорта.

2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата.

Дисциплина «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» представляет собой дисциплину части, формируемой участниками образовательных отношений блока (Б1) и относится к профилю подготовки «Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем». Дисциплина базируется на дисциплинах «Основы технологии производства и ремонт автомобилей», «Типаж и эксплуатация технологического оборудования», «Техническая эксплуатация автомобилей» и «Проектирование предприятий автомобильного транспорта» так как основывается на знании технологических процессов обслуживания автомобилей.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать работу по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС	ПК-1.9 Планирует загрузку ремонтной зоны сервисного центра	**знать:** • основные эксплуатационные параметры и характеристики автомобильного транспорта, эксплуатируемого в России и в регионе; • организационно-управленческие структуры предприятий сферы автомобильного транспорта и автосервиса; • методы расчета и планирования периодичности видов технического обслуживания автомобилей, в зависимости их от ведомственной принадлежности и района эксплуатации; **уметь:** • планировать графики выполнения предупредительных технических обслуживаний и текущего ремонта автомобилей, в зависимости от района эксплуатации и ведомственной принадлежности; • составлять необходимые технологические документы для выполнения технического обслуживания, текущего ремонта; • разрабатывать методики оценки качества выполнения технологических процессов на предприятиях автосервиса; • применять на практике основные принципы логистических систем поставки запасных частей, расходных материалов и автотранспортных средств; • принимать автотранспортное средство (АТС) на ТО и ремонт; • сдавать АТС после проведения ТО и ремонта; • планировать загрузку ремонтной зоны сервисного центра; **владеть:** • навыками работы с нормативной

		документацией и применять методы контроля и построения систем качества для предприятий автосервиса; • навыками моделирования технологических процессов оказания услуг; • навыками оценки уровня качества предоставляемых услуг.

4. Структура и содержание дисциплины.

Профиль: Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем

Очная форма.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **6** зачетных единиц, т.е. **216** академических часов (из них 162 часа – самостоятельная работа студентов) для очной формы обучения.

На четвертом курсе в **восьмом** семестре **очной формы** выделяется **6** зачетных единиц, т.е. **216** академических часов (из них 162 часа – самостоятельная работа студентов) для очной формы обучения.

Разделы дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» изучаются на четвертом курсе очной формы обучения.

Восьмой семестр очной формы: лекции – 36 часов, лабораторные работы – 0 часов, семинарских занятий – 18 часов, форма контроля – зачет.

Очно-заочная форма.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **6** зачетных единиц, т.е. **216** академических часов (из них 198 часов – самостоятельная работа студентов) для очно-заочной формы обучения.

На пятом курсе в **десятом** семестре **очно-заочной формы** выделяется **6** зачетных единиц, т.е. **216** академических часов (из них 198 часов – самостоятельная работа студентов) для очно-заочной формы обучения.

Разделы дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» изучаются на пятом курсе очно-заочной формы обучения.

Десятый семестр очной формы: лекции – 9 часов, лабораторные работы – 0 часов, семинарских занятий – 9 часов, форма контроля – зачет.

Заочная форма.

Общая трудоемкость дисциплины составляет **6** зачетных единиц, т.е. **216** академических часов (из них 208 часов – самостоятельная работа студентов) для заочной формы обучения.

На пятом курсе в **десятом** семестре **заочной формы** выделяется **6** зачетных единиц, т.е. **216** академических часов (из них 208 часов – самостоятельная работа студентов) для заочной формы обучения.

Разделы дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» изучаются на пятом курсе заочной формы обучения.

Десятый семестр очной формы: лекции – 4 часа, лабораторные работы – 0 часов, семинарских занятий – 4 часа, форма контроля – зачет.

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Введение

Цель, задачи и содержание дисциплины. Методика изучения курса и рекомендуемая литература. Сущность и эффективность автосервиса. Этапы и концепции развития автосервиса. Перспективы развития автосервиса в РФ.

Тема 2. Рынок автосервисных услуг

Подсистема торговли. Подсистема обеспечения технической эксплуатации. Подсистема тюнинга и дооборудования автомобилей. Регулирование рынка автосервиса в Евросоюзе и США. Особенности национального рынка техники. Формирование номенклатуры и ассортимента услуг автосервиса.

Тема 3. Классификация предприятий автосервиса

Документы, регламентирующие деятельность автосервиса. Типы предприятий автосервиса. Виды СТОА по мощности. Авторизованный и неавторизованный автосервис. Мировой опыт развития сетевого автосервиса. Классификация предприятий автосервиса по категориям.

Тема 4. Фирменный автосервис.

Дистрибьюторы, дилеры и дилерские сети. Требования, предъявляемые к дилеру. Предпродажное, гарантийное, послепродажное обслуживание. Организация дилерской системы автосервиса. Анализ работы дилеров.

Тема 5. Технологические процессы на СТОА.

Особенности системы технического обслуживания и ремонта автомобилей, принадлежащих гражданам. Организация выполнения технических воздействий на СТОА. Приемка АТС на ТО и ремонт, сдача АТС после проведения ТО и ремонта. Технологическое содержание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Тема 6. Технологический расчёт станций технического обслуживания.

Обоснование исходных данных для проектирования. Расчёт производственной программы СТОА. Нормативно-техническая документация. Требования к территории, производственным участкам, конструкции зданий. Расчёт площадей производственных и складских помещений.

Тема 7. Функциональные зоны СТОА.

Характеристика производственных помещений и функциональных зон. Система технического обслуживания и ремонта автомобилей на СТОА. Пост приёмки, помещение для клиентов, зона ТО и ремонта, кузовной и малярный участки, участок диагностики, участок мойки, вспомогательные помещения, склад запасных частей, офис, открытые площадки и т.д.

Тема 8. Оборудование автосервиса.

Классификация оборудования автосервиса. Требования, предъявляемые к оборудованию. Рекомендации по выбору оборудования для ТО и ремонта. Рынок оборудования. Виды предпринимательских сделок по приобретению оборудования.

Тема 9. Технологическая планировка производственных зон, участков и рабочих мест СТОА.

Генеральный план и общая планировка помещений. Примеры проектных решений предприятий автосервиса различных типоразмеров. Планы СТОА сетей «Бош Авто Сервис», «Фольксваген». Примеры оптимального расположения оборудования на постах СТОА. Технико-экономическая оценка проектов.

Тема 10. Информационное обеспечение деятельности СТОА.

Информационная система СТОА. Современные информационные технологии управления деятельностью СТОА. Программы организации работ и документооборота СТОА.

Тема 11. Обеспечение экологической безопасности деятельности СТОА.

Экологические требования к размещению, проектированию и строительству СТОА. Экологические требования к ведению хозяйственной деятельности СТОА. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений. Санитарные правила и нормы.

Тема 12. Организация труда и техника безопасности на предприятиях автосервиса.

Охрана труда и техника безопасности. Режим труда и отдыха. Нормативная документация по охране труда. Обучение безопасным методам работы. Правила электробезопасности. Правила пожарной безопасности.

Тема 13. Конкурентоспособность и качество услуг предприятий автосервиса.

Система управления качеством технического обслуживания и ремонта автомототранспортных средств. Стандарты ИСО 9000. Комплексная оценка конкурентоспособности и услуг СТОА. Коммуникативная политика СТОА. Определение емкости рынка и мощности автосервиса. Формирование номенклатуры и ассортимента услуг предприятия. Ценообразование в СТОА

и формирование ценовой политики. Капитал автосервиса и источники его формирования. Издержки предприятия автосервиса.

Тема 14. Бизнес-план СТОА.

Бизнес-планирование деятельности предприятий автосервиса. Содержание и порядок разработки бизнес-плана СТОА. Пример бизнес-плана автосервиса. Технико-экономические показатели реального рабочего проекта станции технического обслуживания.

5. Образовательные технологии.

Методика преподавания дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» и реализация компетентностного подхода в изложении и восприятии материала предусматривает использование следующих активных и интерактивных форм проведения групповых, индивидуальных, аудиторных занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся:

– обсуждение и защита рефератов по дисциплине;

– подготовка, представление и обсуждение презентаций на семинарских занятиях;

– организация и проведение текущего контроля знаний студентов в форме бланкового тестирования;

– проведение интерактивных занятий по процедуре подготовки к интернет-тестированию на сайтах: *i-exam.ru, fepo.ru;*

– использование интерактивных форм текущего контроля в форме аудиторного и внеаудиторного интернет-тестирования;

– проведение мастер-классов экспертов и специалистов по методам и средствам измерений, испытаний и контроля;

– представление курса лекций в виде презентационного материала;

– посещение выставок, промышленных или эксплуатирующих предприятий.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определен главной целью образовательной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» и в целом по дисциплине составляет 33% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 67% от объема аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

В процессе обучения используются следующие оценочные формы самостоятельной работы студентов, оценочные средства текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций:

- подготовка и выступление на семинарском занятии;
- сдача зачета.

Оценочные средства текущего контроля успеваемости включают контрольные вопросы и задания в форме бланкового и (или) компьютерного тестирования, для контроля освоения обучающимися разделов дисциплины, защита рефератов.

Образцы тестовых заданий, контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля, экзаменационных вопросов приведены в приложении.

6.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

Код компетенции	В результате освоения образовательной программы обучающийся должен обладать
ПК-1	Способен организовать работу по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС

В процессе освоения образовательной программы данные компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

6.1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых по итогам освоения дисциплины (модуля), описание шкал оценивания

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

ПК-1 Способен организовать работу по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС				
Показатель	**Критерии оценивания**			
	2	**3**	**4**	**5**

знать: основные эксплуатационные параметры и характеристики автомобильного транспорта, эксплуатируемого в России и в регионе; организационно-управленческие структуры предприятий сферы автомобильного транспорта и автосервиса; методы расчета и планирования периодичности видов технического обслуживания автомобилей, в зависимости их от ведомственной принадлежности и района эксплуатации;	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие указанных знаний	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанных знаний	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных знаний	Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных знаний
уметь: планировать графики выполнения предупредительных технических обслуживаний и текущего ремонта автомобилей, в зависимости от района эксплуатации и ведомственной принадлежности; составлять необходимые технологические документы для	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет выполнять указанных действия	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие указанные умений	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие указанных умений. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие указанных умений. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

выполнения технического обслуживания, текущего ремонта; разрабатывать методики оценки качества выполнения технологических процессов на предприятиях автосервиса; применять на практике основные принципы логистических систем поставки запасных частей, расходных материалов и автотранспортных средств; принимать автотранспортное средство (АТС) на ТО и ремонт; сдавать АТС после проведения ТО и ремонта; планировать загрузку ремонтной зоны сервисного центра;				
владеть: навыками работы с нормативной документацией и применять методы контроля и построения систем качества для предприятий автосервиса; навыками моделирования технологических	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет указанными навыками	Обучающийся владеет указанными навыками. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет указанными навыками, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные	Обучающийся в полном объеме владеет указанными навыками, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

процессов оказания услуг; навыками оценки уровня качества предоставляемых услуг.			ситуации.	

Шкалы оценивания результатов промежуточной аттестации и их описание:

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Промежуточная аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К промежуточной аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» (указывается что именно – прошли промежуточный контроль, выступили с докладом и т.д.)

Шкала оценивания	***Описание***
Зачтено	*Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.*
Не зачтено	*Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.*

Фонды оценочных средств представлены в приложении 1 к рабочей программе.

Приложение 1 к
рабочей программе

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХ)

Направление подготовки: 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

ОП (профиль): «Инжиниринг и эксплуатация транспортных систем»

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Вид профессиональной деятельности: (В соответствии с ФГОС ВО)

Кафедра: «Наземные транспортные средства»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

Состав: 1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Описание оценочных средств:

_____

_____

_____

Составители: Кондратьев Алексей Васильевич, к.т.н., профессор и Бугримов Виталий Алексеевич, к.т.н., доцент

Москва, 2021 год

Таблица 1

ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей					
ФГОС ВО **23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**					
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие **профессиональные компетенции**:					
КОМПЕТЕНЦИИ		**Перечень компонентов**	**Технология формирования компетенций**	**Форма оценочного средства****	**Степени уровней освоения компетенций**
ИН-ДЕКС	**ФОРМУЛИРОВ-КА**				
ПК-1	Способен организовать работу по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС	**знать:** • основные эксплуатационные параметры и характеристики автомобильного транспорта, эксплуатируемого в России и в регионе; • организационно-управленческие структуры предприятий сферы автомобильного транспорта и автосервиса; • методы расчета и планирования периодичности видов технического обслуживания автомобилей, в зависимости их от	лекция, самостоятельная работа, семинарские занятия	Р, УО	**Базовый уровень** – способен решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям. **Повышенный уровень** – способен решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении по указанным закрепленным за дисциплиной знаниям, умениям и владениям.

		ведомственной принадлежности и района эксплуатации; **уметь:** • планировать графики выполнения предупредительных технических обслуживаний и текущего ремонта автомобилей, в зависимости от района эксплуатации и ведомственной принадлежности; • составлять необходимые технологические документы для выполнения технического обслуживания, текущего ремонта; • разрабатывать методики оценки качества выполнения технологических процессов на предприятиях автосервиса; • применять на практике основные принципы логистических систем поставки запасных частей, расходных материалов и автотранспортных средств; • принимать автотранспортное средство (АТС) на ТО и ремонт; • сдавать АТС после			

		проведения ТО и ремонта; • планировать загрузку ремонтной зоны сервисного центра; **владеть:** • навыками работы с нормативной документацией и применять методы контроля и построения систем качества для предприятий автосервиса; • навыками моделирования технологических процессов оказания услуг; • навыками оценки уровня качества предоставляемых услуг.			

**- Сокращения форм оценочных средств см. в приложении 2 к РП.

Приложение 2
к рабочей программе

Перечень оценочных средств по дисциплине

№ ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Реферат (Р)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Устный опрос собеседование, (УО)	Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

Вопросы к промежуточной аттестации

Примерная тематика рефератов

Для оценки знаний студентов может быть выполнен реферат по тематике, приведенной ниже. тема выбирается студентом по согласованию с преподавателем.

1. Что значит автосервис в широком и узком смысле?
2. Основные понятия в сфере сервиса. Особенности развития сервиса в РФ
3. Объясните основную функцию автосервиса.
4. Охарактеризуйте этапы развития автосервиса.
5. Объясните сущность концепции расширенного продукта.
6. Объясните концепцию управления отношениями с клиентурой и заботы об автомобиле.
7. Назовите основные различия автосервиса Европы и американского автосервиса.
8. Что такое независимый автосервис и каковы его задачи?
9. Каковы преимущества фирменного автосервиса?
10. В чем заключается специфика сетевого автосервиса?
11. Расскажите о специализированных СТО по маркам автомобилей и по видам работ.
12. Что такое авторизированный автосервис, каковы его особенности?
13. Дайте определение дистрибьютора, дилера, сервисного партнера и торгового агента.
14. Что такое фирменный стиль?
15. Назовите основные параметры идентификации дилера.
16. В чем заключается основная функция автосервиса дилера?
17. Что такое дилерские стандарты?

18. Что такое сервисные стандарты?
19. По каким показателям оценивается деятельность дилера?
20. На основе приведенных в разделе примеров расскажите, каковы отличия лучших дилеров.
21. Что такое развивающийся и стабильный рынок?
22. Как определить емкость развивающегося рынка?
23. Как распределяется емкость рынка между авторизированным и независимым автосервисом?
24. Как определить емкость рынка автосервиса для выполнения регламентных работ при продаже автомобилей?
25. В чем суть конкуренции?
26. Как создаются конкурентные преимущества?
27. Чем объясняется низкий уровень качества нашего автосервиса?
28. Как влияет на конкуренцию специализированный сервис?
29. Что такое бизнес-план?
30. Какие показатели рассчитываются в бизнес-плане?
31. Как определить срок окупаемости проекта?
32. Каково содержание архитектурно-планировочного задания?
33. Кем готовится и согласовывается задание на проектирование?
34. Какие документы являются основанием для проектирования?
35. Что включает в себя проект?
36. Как проводится экспертиза проекта?
37. Какими документами следует руководствоваться при технологическом проектировании?
38. Какое основное требование лежит в основе технологического проектирования?
39. Назовите основные функциональные зоны автосервисного предприятия.
40. Почему рабочая зона должна быть отделена от клиентской?
41. Что такое клиентский и производственный треугольник?
42. Назовите основные технологические процессы автосервисного предприятия с полным циклом продаж.
43. Как производится расчет мощности автосервисного предприятия?
44. Определите группы площадей по назначению и укажите методы их расчета.
45. Какие данные являются исходными для расчета административно-бытовых, производственных, складских, вспомогательных площадей?
46. Как определить площадь производственных помещений и функциональных зон: для продажи автомобилей, для продажи запасных частей, автосервиса, вспомогательных?
47. Гарантийный компромисс. Контроль качества.
48. Предпродажная подготовка автомобилей. Послепродажные услуги.
49. Гарантийное обслуживание автомобилей.
50. Послепродажное обслуживание и ремонт автомобилей.
51. Методы организации труда на предприятии автосервиса.
52. Способы группировки работ на предприятии автосервиса.
53. Операции сервиса. Приёмка автомобилей в ремонт и исполнение заказов.

54. Расчеты с клиентами на предприятии автосервиса. Сервисная история автомобиля.
55. Методика определения стоимости нормо-часа в автосервисе.
56. Работа с претензиями в автосервисе.
57. Претензии по качеству исполнения работ в автосервисе.
58. Понятие технологического процесса.
59. Принципы построения и проектирования технологических процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей.
60. Факторы, влияющие на прогрессивность технологии ТО и ремонта автомобилей.
61. Организация технологических процессов ТО и диагностирования.
62. Организация технологического процесса текущего ремонта подвижного состава.
63. Контроль качества обслуживания клиентов.
64. Контроль репутации автосервиса.
65. Нормативные требования для официальных дилеров: предприятие и его территория; организационная структура предприятия.
66. Анализ освоения рынка предприятием автосервиса.
67. Анализ использования потенциала предприятия автосервиса. Эффективность трудозатрат.
68. Автосервис: степень загрузки постов и персонала; анализ заказов на ремонт; степень сервисного покрытия.
69. Продуктивность рабочего времени на предприятии автосервиса.
70. Эффективность автосервисных услуг.
71. Экономический эффект от новых видов автосервисных услуг.
72. Качество автосервисных услуг.
73. Контроль деятельности предприятия: по сервису, по обеспечению запасными частями.
74. Применяемость и взаимозаменяемость запасных частей.
75. Оригинальные и неоригинальные запасные части.
76. Рынок запасных частей, его особенности и тенденции развития в РФ.
77. Экологические требования к эксплуатации предприятий автосервиса.
78. Экологические требования воздухоохранного законодательства.
79. Экологические требования водоохранного законодательства.
80. Экологические требования к обращению с отходами производства и потребления.
81. Правила оказания услуг (выполнению работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.

а) основная литература:

1. Планирование и организация технического обслуживания и ремонта автомобилей: учебное пособие по курсовому проектированию [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Р.В. Яблонский [и др.]. — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. — 80 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/92568. — Загл. с экрана.

б) дополнительная литература:

1. Шиловский, В.Н. Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Н. Шиловский, А.В. Питухин, В.М. Костюкевич. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2015. — 272 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/56614. — Загл. с экрана.
2. Коваленко, Н.А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2014. — 229 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/64772. — Загл. с экрана.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение не предусмотрено.

Интернет-ресурсы включают учебно-методические материалы в электронном виде, представленные на сайте http://mami.ru в разделе «Библиотека» *(http://lib.mami.ru/ebooks/)*.

Варианты контрольных заданий по дисциплине представлены на сайтах http://i-exam.ru и http://fepo.ru.

Полезные учебно-методические и информационные материалы представлены на сайтах:

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: http://dic.academic.ru.
2. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: http://elibrary.ru/.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: http://cyberleninka.ru//
4. http://www.garo-info.ru/
5. http://www.avtodiagnostika.com/
6. http://www.sfera-service.ru/
7. http://volkswagen.msk.ru/
8. http://bcs.bosch.ru/
9. http://www.gammatest.by/

Полезная литература:

1. Грибут И.Э. Автосервис: станции технического обслуживания автомо-билей: Учебник / Грибут И.Э., Артюшенко В.М., Мазаева Н.П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: ИНФА-М, 2008. – 480 с.: ил. – («Серия Сервис и туризм»).
2. Волгин В.В. Автосервис. Маркетинг и анализ: Практическое пособие/ В.В. Волгин. – 5-е изд., перераб. и доп. - М.: «Дашков и К», 2010. – 672 с.
3. Волгин В.В. Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие/ В.В. Волгин. – 4-е изд., изм. и доп. - М.: «Дашков и К», 2009. – 576 с.
4. Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудова-ния: Учебное пособие. – М.: «АЛЬФА-М», «ИНФРА-М», 2008, - 288 с.: ил.
5. Марков О.Д. Станции технического обслуживания автомобилей. – К.: «Кондор», 2008.- 536 с.
6. Миротин Л.Б. Управление автосервисом: Учебное пособие для вузов. – М.: «Экзамен», 2004. – 320 с.
7. Першин В.А. Типаж и техническая эксплуатация оборудования пред-приятий автосервиса: учебное пособие / В.А. Першин и др. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 413 с.
8. Родионов Ю.В. Производственно-техническая инфраструктура пред-приятий автомобильного сервиса: учеб. пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 439 с.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Специализированная учебная лаборатория кафедры «Наземные транспортные средства» ауд. В209, оснащенная партами, стульями, доской, компьютерами, стендами и макетами.

9. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия).

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий, описанных в п. 6.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом,
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания,
- систематизирует учебный материал,
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции,

- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора),
- ознакомьтесь с учебным материалом по рекомендуемым учебникам и учебным пособиям,
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке,
- запишите возможные вопросы, которые Вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному практическому занятию. Если тема на лекции не рассматривалась, изучите предлагаемую литературу (это позволит Вам найти ответы на теоретические вопросы),
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям,
- выпишите основные термины,
- ответьте на контрольные вопросы к занятию, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов,
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя.

Учтите, что:

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Система накапливания результатов выполнения заданий позволит вам создать педагогическую копилку, которую можно использовать как при прохождении педагогической практики, так и в будущей профессиональной деятельности.

Подготовка к промежуточной аттестации.

К промежуточной аттестации необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к промежуточной аттестации по теоретической части выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры практики, иллюстрирующие теоретические положения.

В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой по дисциплине,
- перечнем знаний и умений, которыми должен владеть студент,
- тематическими планами лекций, семинарских занятий,
- учебными пособиями, а также электронными ресурсами,
- перечнем вопросов для промежуточной аттестации.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для прохождения промежуточной аттестации.

10. Методические рекомендации для преподавателя

При организации обучения по дисциплине преподаватель должен обратить особое внимание на организацию семинарских и практических занятий и самостоятельной работы студентов, поскольку курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения.

При реализации дисциплины используются следующие *интерактивные* формы проведения занятий:

- проблемная лекция,
- презентации с возможностью использования различных вспомогательных средств;
- круглый стол (дискуссия).

Проблемная лекция – учебная проблема ставится преподавателем до лекции и должна разворачивается на лекции в живой речи преподавателя, так как проблемная лекция предполагает диалогическое изложение материала. С помощью соответствующих методических приемов (постановка проблемных и информационных вопросов, выдвижение многообразных гипотез и нахождение тех или иных путей их подтверждения или опровержения), преподаватель побуждает студентов к совместному размышлению и дискуссии, хотя индивидуальное восприятие проблемы вызывает различия и в ее формулировании. (Чем выше степень диалогичности лекции, тем больше она приближается к проблемной и тем выше ее ориентирующий, обучающий и воспитывающий эффекты, а также формирование мотивов нравственных и познавательных потребностей).

Презентации – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т.п.). Цель презентации – донести до целевой аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме.

Презентация может представлять собой сочетание текста, компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда (но не обязательно все вместе), которые организованы в единую среду. Кроме того, презентация имеет сюжет, сценарий и структуру, организованную для удобного восприятия информации. Отличительной особенностью презентации является ее интерактивность, то есть создаваемая для пользователя возможность взаимодействия через элементы управления.

В зависимости от места использования презентации различаются определенными особенностями:

Презентация, созданная для самостоятельного изучения, может содержать все присущие ей элементы, иметь разветвленную структуру и рассматривать объект презентации со всех сторон.

Презентация, созданная для поддержки какого-либо мероприятия или события, отличается большей минималистичностью и простотой в плане наличия мультимедиа и элементов дистанционного управления, обычно не содержит текста, так как текст проговаривается ведущим, и служит для наглядной визуализации его слов.

Презентация, созданная для видеодемонстрации, не содержит интерактивных элементов, включает в себя видеоролик об объекте презентации, может содержать также текст и аудиодорожку.

Основная цель презентации помочь донести требуемую информацию об объекте презентации.

Круглый стол организуется следующим образом:

1) Преподавателем формулируются вопросы, обсуждение которых позволит всесторонне рассмотреть проблему;
2) Вопросы распределяются по подгруппам и раздаются участникам для целенаправленной подготовки;
3) Для освещения специфических вопросов могут быть приглашены специалисты (исследователь детского движения) либо эту роль играет сам преподаватель;
4) В ходе занятия вопросы раскрываются в определенной последовательности.
5) Выступления специально подготовленных студентов обсуждаются и дополняются. Задаются вопросы, студенты высказывают свои мнения, спорят, обосновывают свою точку зрения.

Дискуссия, как особая форма всестороннего обсуждения спорного вопроса в публичном собрании, в частной беседе, споре, реализуется в дисциплине, как коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений.

Целью проведения дискуссии в этом случае является обучение, тренинг, изменение установок, стимулирование творчества и др.

В проведении дискуссии используются различные организационные методики:

- *Методика «вопрос – ответ»* – разновидность простого собеседования; отличие состоит в том, что применяется определенная форма постановки вопросов для собеседования с участниками дискуссии-диалога.
- *Методика «лабиринта»* или метод последовательного обсуждения – своеобразная шаговая процедура, в которой каждый последующий шаг делается другим участником. Обсуждению подлежат все решения, даже неверные (тупиковые).
- *Методика «эстафеты»* – каждый заканчивающий выступление участник передает слово тому, кому считает нужным.

Приложение

Структура и содержание дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» по направлению подготовки
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
(бакалавр)

Очная форма

n/n	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Реферат	К/р	Э	З
1.	Тема 1. Введение	**8**	**1**	**2**			**12**								
2.	Тема 2. Рынок автосервисных услуг	**8**	**2**	**4**	**1**		**12**								
3.	Тема 3. Классификация предприятий автосервиса	**8**	**3**	**2**	**1**		**12**								
4.	Тема 4. Фирменный автосервис.	**8**	**4**	**2**	**1**		**12**								
5.	Тема 5. Технологические процессы на СТОА.	**8**	**5**	**4**	**1**		**12**								
6.	Тема 6. Технологический расчёт станций технического обслуживания.	**8**	**6**	**2**	**1**		**12**								
7.	Тема 7. Функциональные зоны СТОА.	**8**	**7**	**4**	**1**		**12**								
8.	Тема 8. Оборудование автосервиса.	**8**	**8**	**4**	**1**		**12**								
9.	Тема 9. Технологическая планировка производственных зон, участков и рабочих мест	**8**	**9**	**2**	**1**		**12**								

	СТОА.														
10.	Тема 10. Информационное обеспечение деятельности СТОА.	**8**	**10-11**	**2**	**2**		**12**								
11.	Тема 11. Обеспечение экологической безопасности деятельности СТОА.	**8**	**12-14**	**2**	**2**		**12**								
12.	Тема 12. Организация труда и техника безопасности на предприятиях автосервиса.	**8**	**15-16**	**2**	**2**		**12**								
13.	Тема 13. Конкурентоспособность и качество услуг предприятий автосервиса.	**8**	**17**	**2**	**2**		**9**								
14.	Тема 14. Бизнес-план СТОА.	**8**	**18**	**2**	**2**		**9**								
	Форма аттестации		**19-21**												**З**
	Всего часов по дисциплине в восьмом семестре			36	18		162					Один реферат			
	Всего часов по дисциплине			36	18		162					+			

Очно-заочная форма

n/n	**Раздел**	**Семестр**	**Неделя семестра**	**Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах**					**Виды самостоятельной работы студентов**					**Формы аттестации**	
				Л	**П/С**	**Лаб**	**СРС**	**КСР**	**К.Р.**	**К.П.**	**РГР**	**Реферат**	**К/р**	**Э**	**З**
1.	Тема 1. Введение	**10**	**1**	**0,5**			**14**								
2.	Тема 2. Рынок автосервисных услуг	**10**	**2**	**1**	**0,5**		**14**								
3.	Тема 3. Классификация предприятий автосервиса	**10**	**3**	**0,5**	**0,5**		**14**								
4.	Тема 4. Фирменный автосервис.	**10**	**4**	**0,5**	**0,5**		**14**								

5.	Тема 5. Технологические процессы на СТОА.	**10**	**5**	**1**	**0,5**		**14**									
6.	Тема 6. Технологический расчёт станций технического обслуживания.	**10**	**6**	**0,5**	**0,5**		**14**									
7.	Тема 7. Функциональные зоны СТОА.	**10**	**7**	**1**	**0,5**		**14**									
8.	Тема 8. Оборудование автосервиса.	**10**	**8**	**1**	**0,5**		**14**									
9.	Тема 9. Технологическая планировка производственных зон, участков и рабочих мест СТОА.	**10**	**9**	**0,5**	**0,5**		**14**									
10.	Тема 10. Информационное обеспечение деятельности СТОА.	**10**	**10-11**	**0,5**	**1**		**14**									
11.	Тема 11. Обеспечение экологической безопасности деятельности СТОА.	**10**	**12-14**	**0,5**	**1**		**14**									
12.	Тема 12. Организация труда и техника безопасности на предприятиях автосервиса.	**10**	**15-16**	**0,5**	**1**		**14**									
13.	Тема 13. Конкурентоспособность и качество услуг предприятий автосервиса.	**10**	**17**	**0,5**	**1**		**14**									
14.	Тема 14. Бизнес-план СТОА.	**10**	**18**	**0,5**	**1**		**16**									
	Форма аттестации		**19-21**													**З**
	Всего часов по дисциплине в десятом семестре			9	9		198					Один реферат				
	Всего часов по дисциплине			9	9		198					+				

Заочная форма

n/n	Раздел	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах					Виды самостоятельной работы студентов					Формы аттестации	
				Л	П/С	Лаб	СРС	КСР	К.Р.	К.П.	РГР	Реферат	К/р	Э	З
1.	Тема 1. Введение	**10**	**1**	**0,25**			**15**								
2.	Тема 2. Рынок автосервисных услуг	**10**	**2**	**0,25**	**0,25**		**15**								
3.	Тема 3. Классификация предприятий автосервиса	**10**	**3**	**0,25**	**0,25**		**15**								
4.	Тема 4. Фирменный автосервис.	**10**	**4**	**0,25**	**0,25**		**15**								
5.	Тема 5. Технологические процессы на СТОА.	**10**	**5**	**0,25**	**0,25**		**15**								
6.	Тема 6. Технологический расчёт станций технического обслуживания.	**10**	**6**	**0,25**	**0,25**		**15**								
7.	Тема 7. Функциональные зоны СТОА.	**10**	**7**	**0,5**	**0,5**		**15**								
8.	Тема 8. Оборудование автосервиса.	**10**	**8**	**0,5**	**0,5**		**15**								
9.	Тема 9. Технологическая планировка производственных зон, участков и рабочих мест СТОА.	**10**	**9**	**0,25**	**0,25**		**15**								
10.	Тема 10. Информационное обеспечение деятельности СТОА.	**10**	**10-11**	**0,25**	**0,25**		**15**								
11.	Тема 11. Обеспечение экологической безопасности деятельности СТОА.	**10**	**12-14**	**0,25**	**0,25**		**15**								
12.	Тема 12. Организация труда и	**10**	**15-16**	**0,25**	**0,25**		**15**								

	техника безопасности на предприятиях автосервиса.														
13.	Тема 13. Конкурентоспособность и качество услуг предприятий автосервиса.	**10**	**17**	**0,25**	**0,25**		**14**								
14.	Тема 14. Бизнес-план СТОА.	**10**	**18**	**0,25**	**0,5**		**14**								
	Форма аттестации		**19-21**												**З**
	Всего часов по дисциплине в десятом семестре			4	4		208					Один реферат			
	Всего часов по дисциплине			4	4		208					+			