

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 26 » 01 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических
машин и комплексов»

Профиль подготовки «Автомобильный сервис»

Уровень высшего образования академический бакалавриат

Форма обучения заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контро- ля (экз./зачет)
6	5/180	8	-	8	137	Экзамен (27 ч.)
Итого	5/180	8	-	8	137	Экзамен (27 ч.)

Владимир, 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины является изучение современных систем автосервиса, организации и технологии по удовлетворению нужд потребителей услуг на предприятиях автосервиса.

Задачами изучения дисциплины являются: изучение студентами терминологии и правовых основ автомобильного сервиса; изучение причин изменения технического состояния автомобилей, организации их технического обслуживания и ремонта; научить студента свободно ориентироваться в номенклатуре запасных частей для автомобилей; умение осуществлять анализ, планирование, организацию, учет и контроль в коммерции, маркетинге, рекламе, логистике и товароведении; прогнозировать результаты для последующего создания плана проектных мероприятий, внедрения или обновления технологических или проектных решений.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся формируют и демонстрируют следующие профессиональные компетенции:

- владение научными основами технологических процессов в области эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов;

- способность участвовать в составе коллектива исполнителей в проведении исследований и моделирования транспортных и транспортно-технологических процессов и их элементов;

- способность выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, методологическому обеспечению и техническому контролю;

- владение знаниями организационной структуры, методом управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования;

- способность организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приемку и освоение вводимого технологического оборудования, составлять заявки на оборудование и запасные части, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Системы, технология и организация услуг в сервисе» относится к дисциплинам базовой части ОПОП ВО по данному направлению. При изучении дисциплины используются знания, предшествующие бакалаврской подготовке.

Знания, полученные при изучении дисциплины, необходимы бакалаврам для подготовки выпускной квалификационной работы, включает как изучение подлинных работ выдающихся учёных и педагогов, результатов опытов и экспериментов, так и работу по обобщению фактов, сравнению методов, систематизации всего объёма учебно-научного материала.

В учебном плане предусмотрены следующие виды учебной деятельности: теоретические лекции, лабораторные и самостоятельные работы, ориентированные на освоение бакалаврами особенностей сервисного обслуживания и предоставления услуг клиентам автосервиса. Дисциплина изучается в шестом семестре, в связи с чем, требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающихся определяются требованиями к уровню подготовки бакалавров по данному направлению.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования:

1) **знать:** работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, методологическому обеспечению и техническому контролю (ПК-11), организационные

структуры, методы управления и регулирования, критерии эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК-13).

2) уметь: выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю (ПК-11), осуществлять анализ, планирование, организацию, учет и контроль критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК-13).

3) владеть: научными основами технологических процессов в области эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов (ОПК-2), способностью участвовать в составе коллектива исполнителей в проведении исследований и моделирования транспортных и транспортно-технологических процессов и их элементов (ПК-9), способностью организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приемку и освоение вводимого технологического оборудования, составлять заявки на оборудование и запасные части, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования (ПК-38).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 час.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Введение. Социально-экономическая сущность автосервиса. Цели автосервиса. Системы услуг в сервисе и организация технического обслуживания и ремонта автомобилей	6		0,4					7		0,2/ 50%	
2	Характеристика автосервиса за рубежом и в России. Размер и структура автомобильного парка.	6		0,4					7		0,2/ 50%	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
3	Рынок автосервисных услуг.	6		0,4					7		0,2/ 50%	
4	Правовые и нормативные основы сервиса колесных транспортных средств.	6		0,4					7		0,2/ 50%	
5	Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации.	6		0,4					7		0,2/50%	
6	Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей	6		0,5					8		0,25/ 50%	
7	Производственно-техническая база предприятий автосервиса	6		0,5			2		8		1,25/ 50%	
8	Организация технологического процесса и подготовка производства на СТОА.	6		0,5			2		8		1,25/ 50%	
9	Организация и технология работ на СТОА при диагностировании автомобилей	6		0,5			2		8		1,25/ 50%	
10	Организация работ на рабочих постах и специализированных производственных участках СТОА.	6		0,4					8		0,2/ 50%	
11	Дорожный автосервис.	6		0,4					8		0,2/ 50%	
12	Мобильный автосервис.	6		0,4					8		0,2/ 50%	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
13	Управление производственной деятельностью СТОА.	6		0,4					8		0,2/ 50%	
14	Качество авто-сервиса и его продукции.	6		0,4					8		0,2/ 50%	
15	Организация работы с клиентом. Реклама. Разработка предложений.	6		0,5					8		0,25/ 50%	
16	Экологическая безопасность производственных процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей.	6		0,5			2		8		1,25/ 50%	
17	Организация труда и техника безопасности на предприятиях автосервиса.	6		0,5					7		0,25/ 50%	
18	Общие принципы государственного регулирования транспортной деятельности в условиях рынка	6		0,5					7		0,25/ 50%	
Всего				8			8		137		8/50%	Экзамен (27час.)

5.ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Изучение дисциплины «Системы, технология и организация услуг в сервисе» предполагает не только запоминание, но и анализ, синтез, формирует умения и навыки, являющиеся основой профессиональной деятельности бакалавра и ключевые компетенции будущего специалиста. Для реализации указанных качеств в учебный процесс интегрированы интерактивные образовательные технологии, включая информационные и коммуникационные технологии (ИКТ), при осуществлении различных видов учебной работы:

- учебную дискуссию;
- электронные средства обучения (слайд-лекции, компьютерные тесты);
- групповые формы выполнения лабораторных работ.
- групповые формы выполнения практических занятий.

Тематика лабораторных занятий направлена на практическое изучение, формирование и закреплению навыков в области производственной деятельности, современным проблемам и направлениям развития технологических процессов в области эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов, основам научных исследований в области технического обслуживания и ремонта автомобилей.

Перечень лабораторных работ:

1. Организация и технология проведения ежедневного обслуживания (ЕО) легковых автомобилей;
2. Организация и технология предпродажного обслуживания автомобилей;
3. Техническое обслуживание задней подвески заднеприводного автомобиля;
4. Техническое обслуживание передней подвески переднеприводного автомобиля;

Самостоятельная работа студентов (СРС) заключается в выполнении разнообразных учебных заданий с целью усвоения различных знаний, приобретения умений и навыков самостоятельной деятельности и выработки системы поведения. СРС выполняется под руководством преподавателя с последующим контролем. Выполнение СРС подкрепляется использованием дополнительной литературы и ресурсов Интернет.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов осуществляется путём изучения по контролю преподавателя, с применением рекомендуемой литературы (см. п.7), следующих вопросов:

1. Структура и содержание системы ТО и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам.
2. Общая характеристика и основные технико-экономические показатели системы автотехобслуживания.
3. Перспективы и тенденции развития системы автотехобслуживания.
4. Основные виды работ и услуг, выполняемых на СТОА.
5. Перечень основных документов, действующих в системе.
6. Организация ТО и ремонта автомобилей на СТОА.
7. Порядок исполнения заказов, оплаты услуг, приема и выдачи автомобилей.
8. Гарантии и ответственность СТОА.
9. Права заказчика.
10. Предпродажная подготовка автомобилей (назначение, содержание)
11. Гарантийное обслуживание (назначение, содержание).
12. Порядок переоборудования легковых автомобилей и замены номерных агрегатов на СТОА.
13. Организация абонементного обслуживания на СТОА..
14. Организация централизованного ремонта агрегатов, узлов и деталей на СТОА.
15. Общая характеристика производственно-технической базы системы автотехобслуживания.
16. Назначение и основные функции СТОА. Классификация СТОА.
17. Производственная структура типовых СТОА. Назначение основных и вспомогательных участков (отделений) и характеристика выполняемых на них работ.
18. Содержание производственной деятельности СТОА вне предприятия и краткая характеристика непроизводственной деятельности СТОА.
19. Краткая характеристика баз и складов снабжения запасными частями.
20. Организация хранения автомобилей и характеристика гаражей (стоянок).
21. Основные направления и тенденции развития производственно-технической базы автотехобслуживания.
22. Основные и принципиальные схемы организации технологических процессов на СТО А.
23. Основные варианты рациональной организации комплексов работ ТО и ремонта.
24. Методы организации ТО и ремонта на СТОА.
25. Основы механизации основных технологических процессов на СТОА.
26. Тенденции и предпосылки использования микропроцессоров и робототехники на СТОА.

27. Назначение и функции участка приемки-выдачи автомобилей на СТОА.
28. Организация приемки и выдачи автомобилей на СТОА.
29. Общие технические требования к автомобилям, принимаемым СТОА.
30. Общие технические требования к автомобилям, выпускаемым со СТОА.
31. Организация и технология уборочно-моечных работ.
32. Производственная санитария и техника безопасности на участках приемки-выдачи и моечно-уборочных работ.
33. Назначение, задачи и роль диагностирования в технологических процессах СТОА.
34. Организация и схема включения диагностирования в производственные процессы СТОА.
35. Как рассчитывается потребное число постов (линий).
36. Каким основным оборудованием оснащаются специализированные посты диагностирования СТОА различной мощности и их технологические планировки?
37. Что такое диагностический параметр?
38. Какие основные требования предъявляются к диагностическим параметрам?
39. Как классифицируются методы диагностирования?
40. По каким параметрам оцениваются тягово-экономические показатели автомобилей?
41. Какие методы и средства измерения тяговых показателей автомобилей применяются на СТОА?
42. По каким параметрам оценивается техническое состояние системы электрооборудования и в чем отличительные признаки их измерения?
43. По каким признакам классифицируются средства диагностирования системы электрооборудования?
44. Какими методами нагружаются тормозные системы автомобилей при их диагностировании?
45. Из каких основных элементов состоят силовые тормозные стенды?
46. По каким параметрам проверяется установка управляемых колес?
47. Какие методы измерений параметров установки колес заложены в стендах, применяемых на СТОА?
48. Что такое технология диагностирования?
49. Перечислите технологическую последовательность измерения тягово-экономических показателей на стенде с беговыми барабанами.
50. Технологическая последовательность, режимы и нормативы диагностирования тормозных систем автомобилей на силовых роликовых стендах.
51. Каким требованиям должен отвечать автомобиль перед установкой на стенд для проверки углов установки колес?
52. Какие требования предъявляются к балансируемым снятым и неснятым с автомобиля колесам?
53. Проверка установки фар с помощью специализированных приборов и экрана.
54. Порядок выполнения управленческих работ.
55. Формы применяемых документов и порядок их заполнения.
56. Система управления производством.
57. Оперативное планирование.
58. Документооборот.
59. Организация работы с клиентами и управление производством на участках СТОА.
60. Основы текущего планирования.
61. Расчет планового баланса мощности СТОА.
62. Основы организации технического контроля на СТОА.
63. Комплексная система управления качеством услуг.
64. Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом.

65. Роль, состояние и развитие системы государственного регулирования автотранспортной деятельностью.
66. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий Автосервиса.
67. Сертификация как инструмент управления качеством и безопасностью работ на автосервисе.
68. Лицензирование, как система государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса.
69. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса.
70. Документы, предъявляемые и оформляемые при сертификации услуг автосервиса.

Промежуточная аттестация в виде *экзамена* - развернутых ответов на вопросы:

1. Понятие «автосервис».
2. Основные виды услуг, оказываемых предприятиями автосервиса.
3. Размер и структура автомобильного парка России.
4. Возрастная структура отечественного парка легковых автомобилей.
5. Характеристика автосервиса за рубежом.
6. Структурная схема фирменной системы автосервиса.
7. Основные функции управлений ТО и запасных частей, входящих в фирменную систему автосервиса производителей автомобилей.
8. Основные пути совершенствования автосервиса в России.
9. Основные правовые и нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.
10. Основные требования, содержащиеся в Законе «О защите прав потребителей».
11. Основные положения, регламентирующие порядок проведения ТО и ремонта АТС.
12. Суть плано-предупредительной системы ТО и ремонта автомобилей.
13. Основные причины изменения технического состояния автомобилей в процессе их эксплуатации.
14. Виды трения и их классификация.
15. Виды изнашивания и их классификация.
16. Виды коррозии и их классификация.
17. Понятие «надежность».
18. Основные показатели надежности.
19. Каким образом определяются показатели надежности?
20. Виды ТО и ремонта автомобилей.
21. Перечислите системы контроля для поддержания собственниками работоспособности и безопасности своих АТС?
22. Каковы критерии оценки безопасности технического состояния эксплуатируемых АТС?
23. Какими нормативными документами установлены требования к безопасности технического состояния и методы оценки соответствия АТС этим требованиям?
24. Как классифицируются эксплуатационные требования к безопасности технического состояния АТС?
25. Что включают в себя требования к безопасности технического состояния АТС?
26. Производственно-техническая база предприятий автосервиса.
27. Какова характеристика форм развития ПТБ?
28. Каковы характеристики предприятий автосервиса?
29. Типы СТОА.
30. Дайте определение мощности и размеров СТОА?
31. Структура городских станций техобслуживания.

32. Назовите типы специализированных ремонтно-обслуживающих предприятий автосервиса.
33. Дайте характеристики АЗС и АЗК.
34. Назовите типы стоянок для автомобилей.
35. Каковы тенденции развития ПТБ автосервиса?
36. Каким требованиям должна отвечать современная информационная система СТОА?
37. Какова структура программного обеспечения информационной системы СТОА?
38. Дайте определение понятий «технология», «технологический процесс», «производственный процесс».
39. Перечислите основные виды оборудования, необходимого для проведения УМР.
40. Каково назначение и содержание пооперационной технологической карты.
41. Назовите основные виды шиномонтажного оборудования.
42. Каковы основные функции маркетинга при обеспечении сервисного обслуживания автотранспортных средств?
43. Каковы основные этапы проведения оценки спроса на услуги автосервиса в районе деловой активности действующих СТОА?
44. Назовите основные аналитические параметры оценки потенциала и степени освоения рынка автосервисных услуг.
45. Какова номенклатура запасных частей, необходимых для поддержания автомобильного парка России в технически исправном состоянии?
46. Назовите две основные системы управления запасами деталей на складах запасных частей.
47. На какие группы подразделяются отходы автотранспортного потребления?
48. Назовите мероприятия, обеспечивающие использование вторичных ресурсов.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей: учебное пособие / Н.А. Коваленко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2016. - 228 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-011446-0 — Режим доступа: <http://znanium.com>. (Библ. ВлГУ)
2. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие / В.А. Стуканов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 208 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0435-0 — Режим доступа: <http://znanium.com>. (Библ. ВлГУ)
3. Волгин В. В. Открываю автомастерскую [Электронный ресурс] : Практическое пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 188 с. - ISBN 978-5-394-02292-0 — Режим доступа: <http://znanium.com>. (Библ. ВлГУ)
4. Денисов, И.В. Основы проектирования сервисных предприятий: Учеб. пособие к курсовому проектированию / Владим. гос.ун-т имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых/ И. В. Денисов. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2015. –126 с. (Библ. ВлГУ)

б) дополнительная литература:

1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / [А. Н. Ременцов, Ю. Н. Фролов, В. П. Воронов и др.] ; под ред. А.Н.Ременцова, Ю.Н. Фролова. — М. : Издательский

- центр «Академия», 2013. — 480 с. — (Сер. Бакалавриат). ISBN 978-5-7695-8829-7
(Библ. ВлГУ)
2. Управление качеством послепродажного обслуживания автомобилей / Л.А. Федоськина, 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 244 с. — Режим доступа: <http://znanium.com>. (Библ. ВлГУ)
 3. Волгин В. В. Малый автосервис [Электронный ресурс] : Практическое пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 564 с. - ISBN 978-5-394-02165-7. — Режим доступа: <http://znanium.com>. (Библ. ВлГУ)
 4. Волгин В. В. Мобильный автосервис [Электронный ресурс] : Практическое пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 200 с. - ISBN 978-5-394-02290-6— Режим доступа: <http://znanium.com>. (Библ. ВлГУ)
 5. Волгин В. В. Продавец запасных частей [Электронный ресурс] : Учебник / В. В. Волгин. - 4-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 608 с. - ISBN 978-5-394-01589-2— Режим доступа: <http://znanium.com>. (Библ. ВлГУ)

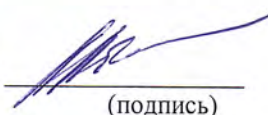
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются:

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал, в том числе в электронном виде.
2. Презентатор (стационарный) с мультимедиа технологиями.
3. Комплект слайдов;
4. Программное обеспечения «Альфа-Авто: Автосалон + Автосервис + Автозапчасти ПРОФ, редакция 5».

Рабочая программа дисциплины «Системы, технология и организация услуг в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО №1470 от 14.12.15 г. и учебного плана подготовки бакалавров по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» по программе (профилю) подготовки «Автомобильный сервис»

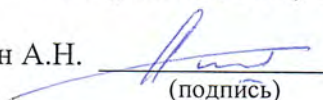
Рабочую программу составил к.т.н., доцент кафедры АТ А.А. Аблаев


(подпись)

Рецензент


(представитель работодателя) Заместитель директора ООО «БигАвтоТрансПлюс»

Иголкин А.Н.


(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Автомобильный транспорт»
Протокол № 7 от 22.01.2016 года

Заведующий кафедрой




(подпись)

А.Г. Кириллов

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Протокол № 18 от 26.01.2016 года

Председатель комиссии



(подпись)

А.Г. Кириллов

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ»**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____