

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

Институт машиностроения и автомобильного транспорта

(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Елкин А. И.

« 27 » 06 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ТЕХНОЛОГИЯ ИНТЕРАКТИВНОЙ ПРИЕМКИ АВТОМОБИЛЕЙ

(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

Автомобильный сервис

(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир

2022 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью преподавания дисциплины «Технология интерактивной приемки автомобилей» является формирование общего представления о проблемах и перспективах развития науки о транспорте, недостатках и перспективах использования в зависимости от назначения автотранспортных средств, их технического обслуживания и взаимодействия с окружающей средой. Дисциплина раскрывает роль технической эксплуатации, как подсистемы автомобильного транспорта, состояние и перспективы развития технической эксплуатации автомобилей.

Задачами изучения являются: формирование у студентов научного мышления; овладение программно-целевыми методами системного анализа, прогнозирования, гуманизации инженерного труда; освоение умений вскрывать и устранять недостатки и противоречия на производстве, работать с персоналом инженерно и производственно-технической службы предприятия; создание у студентов основ широкой теоретической подготовки в области организации и управления работоспособностью (технической готовностью) автомобилей, позволяющей будущим инженерам свободно ориентироваться в потоке научно-технической информации; овладение студентами методами организации прогрессивных технологических процессов, современным оборудованием и выработки у студентов приемов и навыков в решении инженерных задач на основе альтернативных подходов с использованием эксперимента, математических методов, компьютеризации техники, связанной с управлением и интенсификацией производства, экономией трудовых, топливно-энергетических и материальных ресурсов; освоение и понимание действующей в отрасли стандартной нормативно-технологической и проектной документации и законов.

В процессе освоения дисциплины обучающийся формирует и демонстрирует следующие профессиональные компетенции:

- способностью разрабатывать и использовать графическую техническую документацию;
- способностью к участию в составе коллектива исполнителей в проведении исследования и моделирования транспортных и транспортно-технологических процессов и их элементов;
- способностью выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю;
- владением знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Для успешного усвоения материала курса «Технология интерактивной приемки автомобилей» студентам необходимо предварительно изучить следующие дисциплины: высшая математика, информатика, физика, теоретическая механика, сопротивление материалов, материаловедение, метрология, стандартизация и сертификация, эксплуатационные материалы, конструкция и эксплуатационные свойства автомобилей.

Знания, полученные при изучении дисциплины необходимы для изучения последующих дисциплин профессиональной подготовки, таких как «Эксплуатационные материалы и экономия топливно-энергетических ресурсов», «Моделирование производственных процессов на автомобильном транспорте».

В учебном плане предусмотрены виды учебной работы: теоретические лекции, практические занятия, ориентированные на получение знаний и практических навыков в части технической эксплуатации, а также самостоятельная работа студентов, направленная на закрепление знаний по эксплуатации автомобилей.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, и умении в области обслуживания и ремонта подвижного состава, основ технологий выполнения диагностирования технического состояния, оценки конструктивной и эксплуатационной надежности, обеспечении работоспособности автомобилей, причин изменения технического состояния автомобилей, влияния качества топлива, смазок и специальных жидкостей на техническое состояние автомобилей, моделирования и оптимизации технической эксплуатации и ремонта подвижного состава.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-2. Способен организовать деятельность по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС	<p>ПК-2.1. Знает особенности конструкции АТС и правила оформления документации на запасные части, заменённые по гарантии;</p> <p>ПК-2.2. Умеет вести электронную базу по гарантийным документам и аргументировать решение о приёме в ремонт или отказе в гарантийном ремонте;</p> <p>ПК-2.3. Владеет методами контроля получения ответа от организации-изготовителя АТС по рекламационному акту, и оформления рекламационных актов согласно</p>	<p>Знает: номенклатуру запасных частей и материалов, а также технологию учета материально-технических ценностей складского хозяйства предприятия;</p> <p>Умеет: разрабатывать функциональные схемы структурных подразделений автосервисных организаций, осуществляющих формирование складских запасов автомобильных компонентов и материалов;</p> <p>Владеет: навыками организации деятельности структурных подразделений организации-</p>	Практико-ориентированное задание

	требованиям организации-изготовителя АТС.	изготовителя АТС и сервисного центра АТС по выполнению гарантийных обязательств.	
ПК-3. Способен оперативно управлять основными и вспомогательными операциями производства сборки автотранспортных средств и их компонентов на предприятиях автомобильного транспорта	<p>ПК-3.1. Знает порядок и методы технико-экономического и производственного планирования и статистические методы контроля качества продукции и регулирования процессов;</p> <p>ПК-3.2. Умеет разрабатывать оперативные планы по выполнению производственной программы и выявлять резервы в производственном процессе для формирования дополнительных требований к персоналу с учётом расширения зоны его ответственности и выполняемых функций;</p> <p>ПК-3.3. Владеет способами контроля соблюдения производственной дисциплины работниками и разработки мероприятий по повышению эффективности производственного процесса.</p>	<p>Знает: состав объектов инфраструктуры автотранспортного комплекса;</p> <p>Умеет: разрабатывать организационную и функциональную схемы предприятий и отдельных структурных его подразделений;</p> <p>Владеет: навыками разработки организационной и функциональной схем автотранспортных предприятий и отдельных его структурных подразделений.</p>	Практико-ориентированное задание
ПК-7. Способен организовать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (служ-	<p>ПК-7.1. Знает технологии автоматизированного управления объектами и производствами, основы компьютеризированного управления технологическим оборудованием;</p> <p>ПК-7.2. Умеет использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения</p>	<p>Знает: состав и содержание технологических процессов постпродажного обслуживания и сервиса автомобильной техники на предприятиях автомобильного сервиса;</p> <p>Умеет: разрабатывать структурные схемы основного, вспомогательного и обслуживающего производств автосер-</p>	Практико-ориентированное задание

бы, отдела)	профессиональных задач; ПК-7.3. Владеет навыками организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, вызвавших обращение потребителей в гарантийную мастерскую; подготовки предложений по изменению технологии производства; анализа претензий к качеству продукции.	висных организаций для реализации работ по техническому обслуживанию и ремонту колесных транспортных машин; Владеет: навыками оценки уровня принятых технологических решений.	
-------------	---	--	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет:

- 1) для очной формы обучения: 3 зачетных единицы, 108 часа;
- 2) для очно-заочной формы обучения: 2 зачетных единицы, 72 часа.

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Вид учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки	Самостоятельная работа	
1	Из чего складывается работа с клиентами сервиса	3	1-3	3	3		3	12	
2	Организация поста интерактивной приемки	3	4-6	3	3		3	12	Рейтинг-контроль №1
3	Запасные части автомобилей	3	7-9	3	3		3	12	
4	Осмотр автомобиля	3	10-12	3	3		3	12	Рейтинг-контроль №2

5	Контроль работы мастера приемщика	3	13-15	3	3		3	12	
6	Документация по обслуживанию АТС	3	16-18	3	3		3	12	Рейтинг-контроль №3
	ИТОГО:	3		18			18	72	Зачет

**Тематический план
форма обучения – очно-заочная**

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Вид учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки	Самостоятельная работа	
1	Из чего складывается работа с клиентами сервиса	6	1-3	3	3		3	6	
2	Организация поста интерактивной приемки	6	4-6	3	3		3	6	Рейтинг-контроль №1
3	Запасные части автомобилей	6	7-9	3	3		3	6	
4	Осмотр автомобиля	6	10-12	3	3		3	6	Рейтинг-контроль №2
5	Контроль работы мастера приемщика	6	13-15	3	3		3	6	
6	Документация по обслуживанию АТС	6	16-18	3	3		3	6	Рейтинг-контроль №3-
	ИТОГО:	6		18			18	36	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Раздел 1 - Из чего складывается работа с клиентами сервиса.

Эффективное обслуживание клиентов повышает продажи. Инновации во взаимодействии с клиентами. Интеграция контактов с клиентами. Клиент — центр компании. Оптимизация процессов обслуживания

Раздел 2 - Организация поста интерактивной приемки

Универсальный тормозной стенд, определяющий эффективность работы тормозных систем. Стенд проверки подвески для контроля состояния подвески транспортного средства.

Дымомер для контроля дизельных автомобилей. Газоанализатор для бензиновых двигателей. Автомобильный подъемник. Люфт-детектор. Тестер проверки и регулировки фар.

Раздел 3 - Запасные части автомобилей

Специальные. Стандартные. Система замены. Номенклатура. Ремонт запасных частей. Номенклатура запасных частей. Модификация запасных частей. Каталог запасных частей. Подбор запасных частей.

Раздел 4 – Осмотр автомобиля

Осмотр лакокрасочного покрытия. Осмотр шин, осмотр двигателя, осмотр трансмиссии, осмотр подвески, Осмотр тормозной системы. Осмотр салона, Осмотр кузова. осмотр осветительных приборов.

Раздел 5 - Контроль работы мастера приемщика

Нарушение регламента выполнения работ. Видеоконтроль работы мастера приемщика. Аудиоконтроль работы мастера приемщика. Контроль телефонных переговоров на СТОА. Чек-лист. Тайный покупатель. Анализ заказ-нарядов. Периодическое тестирование мастера-приемщика.

Раздел 6 - Документация по обслуживанию АТС.

Акт приёма и выдачи. Акт произведённых работ. Наряд-заказ. Квитанция об оплате. Гарантийный талон.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1 Текущий контроль осуществляется в виде рейтинг-контролей, посредством развернутых ответов на вопросы:

- рейтинг-контроль №1:

1. Эффективное обслуживание клиентов повышает продажи.
2. Инновации во взаимодействии с клиентами.
3. Интеграция контактов с клиентами.
4. Клиент — центр компании.
5. Оптимизация процессов обслуживания
6. Универсальный тормозной стенд, определяющий эффективность работы тормозных систем.
7. Стенд проверки подвески для контроля состояния подвески транспортного средства.
8. Дымомер для контроля дизельных автомобилей.
9. Газоанализатор для бензиновых двигателей.
10. Автомобильный подъемник.
11. Люфт-детектор.
12. Тестер проверки и регулировки фар.

- рейтинг-контроль №2:

1. Специальные запасные части.
2. Стандартные запасные части.
3. Система замены запасных частей.
4. Номенклатура запасных частей.
5. Ремонт запасных частей.

6. Номенклатура запасных частей.
7. Модификация запасных частей.
8. Каталог запасных частей.
9. Подбор запасных частей.
10. Осмотр лакокрасочного покрытия.
11. Осмотр шин, осмотр двигателя.
12. Осмотр трансмиссии.
13. Осмотр подвески.
14. Осмотр тормозной системы.
15. Осмотр салона.
16. Осмотр кузова.
17. Осмотр осветительных приборов.
 - рейтинг-контроль №3:
 1. Нарушение регламента выполнения работ.
 2. Видеоконтроль работы мастера приемщика.
 3. Аудиоконтроль работы мастера приемщика.
 4. Контроль телефонных переговоров на СТОА.
 5. Чек-лист.
 6. Тайный покупатель.
 7. Анализ заказ-нарядов.
 8. Периодическое тестирование мастера-приемщика.
 9. Акт приёма и выдачи.
 10. Акт произведённых работ.
 11. Наряд-заказ.
 12. Квитанция об оплате.
 13. Гарантийный талон.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Эффективное обслуживание клиентов повышает продажи.
2. Инновации во взаимодействии с клиентами.
3. Интеграция контактов с клиентами.
4. Клиент — центр компании.
5. Оптимизация процессов обслуживания
6. Универсальный тормозной стенд, определяющий эффективность работы тормозных систем.
7. Стенд проверки подвески для контроля состояния подвески транспортного средства.
8. Дымомер для контроля дизельных автомобилей.
9. Газоанализатор для бензиновых двигателей.
10. Автомобильный подъемник.
11. Люфт-детектор.
12. Тестер проверки и регулировки фар.
13. Специальные запасные части.
14. Стандартные запасные части.
15. Система замены запасных частей.

16. Номенклатура запасных частей.
17. Ремонт запасных частей.
18. Номенклатура запасных частей.
19. Модификация запасных частей.
20. Каталог запасных частей.
21. Подбор запасных частей.
22. Осмотр лакокрасочного покрытия.
23. Осмотр шин, осмотр двигателя.
24. Осмотр трансмиссии.
25. Осмотр подвески.
26. Осмотр тормозной системы.
27. Осмотр салона.
28. Осмотр кузова.
29. Осмотр осветительных приборов.
30. Нарушение регламента выполнения работ.
31. Видеоконтроль работы мастера приемщика.
32. Аудиоконтроль работы мастера приемщика.
33. Контроль телефонных переговоров на СТОА.
34. Чек-лист.
35. Тайный покупатель.
36. Анализ заказ-нарядов.
37. Периодическое тестирование мастера-приемщика.
38. Акт приёма и выдачи.
39. Акт произведённых работ.
40. Наряд-заказ.
41. Квитанция об оплате.
42. Гарантийный талон.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

1. Осмотр автомобиля при приемке.
2. Мотивация механиков в независимом автосервисе.
3. Автоматизация, которую видит клиент.
4. Мотивация мастера приемщика.
5. Способы контролировать мастера-приемщика.
6. Как и чему учить мастера-приемщика.
7. Кросс-продажи в автосервисе.
8. Коммуникационные поединки.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	Книгообеспеченность
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. Савич, Е.Л. Технология интерактивной приемки автомобилей. В 3 ч. Ч. 1. Теоретические основы технической эксплуатации [Электронный ресурс] : / Е.Л. Савич, А.С. Сай. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2015. — 427 с. — Режим доступа:— ЭБС «Лань», по паролю	2015	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64761
2. Савич, Е.Л. Технология интерактивной приемки автомобилей. В 3 ч. Ч. 2. Методы и средства диагностики и технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2015. — 364 с. — Режим доступа:— ЭБС «Лань», по паролю	2015	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64762
3. Савич, Е.Л. Технология интерактивной приемки автомобилей. В 3 ч. Ч. 3. Ремонт, организация, планирование, управление [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2015. — 632 с. — Режим доступа:— ЭБС «Лань», по паролю	2015	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64763
Дополнительная литература		
1. Коваленко, Н.А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2014. — 229 с. — Режим доступа:— ЭБС «Лань», по паролю	2014	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64772
2. Круглик, В.М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.М. Круглик, Н.Г. Сычев. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2013. — 260 с. — Режим доступа:— ЭБС «Лань», по паролю	2013	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=43876
3. Шатерников В.С. Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных	2012	http://www.iprbookshop.ru/28407

<p>средств и их составных частей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шатерников В.С., Загородний Н.А., Петридис А.В.— Электрон. текстовые данные.— Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2012.— 387 с.— Режим доступа:— ЭБС «IPRbooks», по паролю</p>		
---	--	--

6.2. Периодические издания

Перечень научно-технических журналов:

1. «Вестник МАДИ».
2. «Вестник СибАДИ».
3. «Грузовик».
4. «Мир транспорта и технологических машин».
5. «Транспорт: наука, техника, управление» (ВИНИТИ РАН)»
2. «Автомобильная промышленность».

6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://znanium.com/>
2. <http://e.lanbook.com/>
3. <http://www.nelbook.ru>
4. <http://elibrary.ru/>
5. <http://www.codenet.ru/>
6. <http://www.helloworld.ru/>
7. <http://www.biblioclub.ru/>

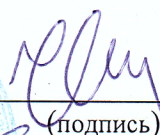
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины «Технология интерактивной приемки автомобилей» имеются помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Лекционные занятия проводятся в аудитории: 165-4.

Практические занятия проводятся в аудитории: 165-4.

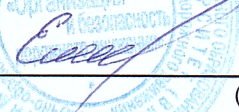
Рабочую программу составил доцент кафедры АТ, к.т.н. Колов Д. А.



(подпись)

Рецензент (представитель работодателя)

Исполнительный директор НОЦ ОБДД Ермолаев Ю. Н.



(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АТ

Протокол № 18 от 27.06.2022 года

Заведующий кафедрой АТ, к.т.н., доцент Кириллов А. Г.



(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании учебно-методической комиссии направления 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Протокол № 2 от 27.06.2022 года

Председатель комиссии зав. кафедрой АТ, к.т.н., доцент Кириллов А. Г.



(подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ТЕХНОЛОГИЯ ИНТЕРАКТИВНОЙ
ПРИЕМКИ АВТОМОБИЛЕЙ»**

Рабочая программа одобрена на 20__ / 20__ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. _____

Рабочая программа одобрена на 20__ / 20__ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. _____

Рабочая программа одобрена на 20__ / 20__ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. _____

Рабочая программа одобрена на 20__ / 20__ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. _____

Рабочая программа одобрена на 20__ / 20__ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. _____

Рабочая программа одобрена на 20__ / 20__ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. _____

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

«Технология интерактивной приемки автомобилей»

образовательной программы направления подготовки 23.03.03 - «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», направленность: Автомобильный сервис

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой _____ / Кириллов А.Г./