

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Политехнический институт

Кафедра «Проектирование и эксплуатация автомобилей»

УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор
_____ / Т.Р. Змызгова /
« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Организация технического сервиса

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

**23.03.03 - Эксплуатация транспортно-технологических
машин и комплексов**

Направленность:
Автомобильное хозяйство и автосервис

Формы обучения: очная, заочная

Курган 2025

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация технического сервиса» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (Автомобильное хозяйство и автосервис), утвержденными:

- для очной формы обучения « 27 » 06 2025 года;
- для заочной формы обучения « 27 » 06 2025 года.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры: «Проектирование и эксплуатация автомобилей» « 04 » 09 2025 года, протокол заседания кафедры № _1_____.

Рабочую программу составил
доцент кафедры
«Проектирование и эксплуатация автомобилей»,
канд. техн. наук, доцент

В.Н. Шабуров

Согласовано:

Заведующий кафедрой
«Проектирование и эксплуатация автомобилей»
канд. техн. наук, доцент

И.П. Попова

Специалист по учебно-методической работе
учебно-методического отдела

Г.В. Казанкова

Начальник управления
образовательной деятельности

И.В. Григоренко

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 7 зачетных единицы трудоемкости (252 академических часа)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю	Семестр
	дисциплину	7
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	64	64
в том числе:		
Лекции	32	32
Практические работы	32	32
Самостоятельная работа, всего часов	188	188
в том числе:		
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	161	161
Подготовка к экзамену	27	27
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	252	252

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дис-	Семестр
	циплину	9
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	4	4
в том числе:		
Лекции	2	2
Практические работы	2	2
Самостоятельная работа, всего часов	248	248
в том числе:		
Контрольная работа	18	18
Подготовка к экзамену	27	27
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	203	203
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	252	252

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Организация технического сервиса» относится к дисциплинам по выбору части формируемой участниками образовательных отношений блока 1.

Освоение обучающимися дисциплины «Организация технического сервиса» опирается на знания, умения, навыки и компетенции, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин: «Математика», «Информатика», «Введение в профессиональную деятельность», «Эксплуатационные свойства автотранспортных средств», «Экономика», «Работоспособность технических систем», «Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств».

Требования к входным знаниям и компетенциям студентов

- знать: конструкцию и эксплуатационные свойства транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования,
- уметь: оценить риск и определить меры по обеспечению безопасной и эффективной эксплуатации транспортных, транспортно-технологических машин, их агрегатов и технологического оборудования; проводить анализ оценки эксплуатационных свойств транспортно-технологических машин и оборудования;
- владеть: знаниями основных экономических законов работы предприятий.

Знания, умения и навыки, полученные при освоении дисциплины «Организация технического сервиса», являются необходимыми для прохождения практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью изучения дисциплины «Организация технического сервиса» является приобретение студентами знаний, дающих представление об организации предприятий технического сервиса, особенностей их работы на рынке услуг автосервиса, об организации производства при ТО и ремонте техники.

Задачей освоения дисциплины «Организация технического сервиса»:

- изучение правил работы с информацией связанных с особенностями производства ТО и Р различных типов транспортно-технологических машин и комплексов (ТТМиК).

-изучение методических и нормативных материалов необходимых при разработке проектов производства и модернизации предприятий технического сервиса;

- подготовка к использованию методов контроля и соблюдение технических условий на ТО, ремонт, сборку и испытание ТТМиК.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

– способен в составе коллектива исполнителей к организации деятельности по обслуживанию, диагностированию и ремонту транспортно-технологических машин и комплексов (ПК-6);

– способен в составе коллектива исполнителей к обеспечению учета и документооборота при проведении ремонта и технического обслуживания транспортно-технологических машин и комплексов (ПК-7);

– способен в составе коллектива исполнителей проводить анализ бизнес-процессов, действующих в организации (ПК-8);

– способен в составе коллектива организовывать рациональную эксплуатацию транспортно-технологических машин и комплексов с учетом требований транспортного законодательства, включая вопросы безопасности движения, условия труда и вопросы экологии (ПК-10).

Индикаторы и дескрипторы части соответствующей компетенции, формируемой в процессе изучения дисциплины «Организация технического сервиса», оцениваются при помощи оценочных средств.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Организация технического сервиса», индикаторы достижения компетенций ПК-6, ПК-7, ПК8, ПК-10, перечень оценочных средств

№ п/п	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочных средств
1.	ИД-1 _{ПК-6}	Знать: методы организации деятельности по обслуживанию, диагностированию и ремонту ТТМиК	З (ИД-1 _{ПК-6})	Знает: методы организации деятельности по обслуживанию, диагностированию и ремонту ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
2.	ИД-2 _{ПК-6}	Уметь: анализировать деятельность по обслуживанию, диагностированию и ремонту ТТМиК	У (ИД-2 _{ПК-6})	Умеет: анализировать деятельность по обслуживанию, диагностированию и ремонту ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
3.	ИД-3 _{ПК-6}	Владеть: навыками разработки рекомендаций по организации деятельности по обслуживанию, диагностированию и ремонту ТТМиК	В (ИД-3 _{ПК-6})	Владеет: навыками разработки рекомендаций по организации деятельности по обслуживанию, диагностированию и ремонту ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
4.	ИД-4 _{ПК-7}	Знать: методы учета и документооборота при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	З (ИД-4 _{ПК-7})	Знает: методы учета и документооборота при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
5.	ИД-5 _{ПК-7}	Уметь: анализировать документооборот при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	У (ИД-5 _{ПК-7})	Умеет: анализировать документооборот при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
6.	ИД-6 _{ПК-7}	Владеть: навыками разработки рекомендаций по документообороту при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	В (ИД-6 _{ПК-7})	Владеет: навыками разработки рекомендаций по документообороту при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
7.	ИД-7 _{ПК-8}	Знать: бизнес-процессы при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	З (ИД-7 _{ПК-8})	Знает: бизнес-процессы при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
8.	ИД-8 _{ПК-8}	Уметь: анализировать	У (ИД-8 _{ПК-8})	Умеет: анализировать	Вопросы теста Те-

		бизнес-процессы при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК		бизнес-процессы при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	мы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
9.	ИД-9 _{ПК-8}	Владеть: навыками разработки рекомендаций по совершенствованию бизнес-процесса при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	В (ИД-9 _{ПК-8})	Владеет: навыками разработки рекомендаций по совершенствованию бизнес-процесса при проведении ремонта и технического обслуживания ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
10.	ИД-10 _{ПК-10}	Знать: методы организации рациональной эксплуатации ТТМиК	З (ИД-10 _{ПК-10})	Знает: методы организации рациональной эксплуатации ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
11.	ИД-11 _{ПК-10}	Уметь: анализировать деятельность по эксплуатации ТТМиК	У (ИД-11 _{ПК-10})	Умеет: анализировать деятельность по эксплуатации ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена
12.	ИД-12 _{ПК-10}	Владеть: навыками разработки рекомендаций по организации рациональной эксплуатации ТТМиК	В (ИД-12 _{ПК-10})	Владеет: навыками разработки рекомендаций по организации рациональной эксплуатации ТТМиК	Вопросы теста Темы дискуссии Вопросы для сдачи экзамена

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план Очная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практические занятия
Рубеж 1	1	Технический сервис основные понятия	6	–
	2	Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	10	10
		Рубежный контроль № 1	–	2
Рубеж 2	3	Структура управления предприятием технического сервиса	6	8
	4	Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	6	6
	5	Сертификация и лицензирование в сфере автомобильного транспорта	4	4
		Рубежный контроль № 2	–	2
Всего:			32	32

Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции	Практические занятия
1	Технический сервис основные понятия	2	–
2	Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	–	2

3	Структура управления предприятием технического сервиса	–	–
4	Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	–	–
5	Сертификация и лицензирование в сфере автомобильного транспорта	–	–
		2	2

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Технический сервис основные понятия

Типы транспортно-технологических машин. Особенности их эксплуатации. Влияние на формирование услуг технического сервиса. Особенности технического сервиса на рынке услуг по ТО и ремонту ТТМиК. Основные документы, регламентирующие деятельность в области технического сервиса.

Тема 2. Производственный процесс на предприятиях технического сервиса

Производственный процесс основные понятия и определения. Особенности производственного процесса при выполнении работ по обслуживанию ТТМиК в гарантийный период. Особенности производственного процесса при выполнении работ по обслуживанию ТТМиК в послегарантийный период.

Тема 3. Структура управления предприятием технического сервиса

Организационно-производственная структура предприятий технического сервиса. Структура управления инженерно-технической службой предприятий технического сервиса, ее типовые варианты и задачи подразделений. Цель и основные задачи инженерно-технической службы. ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура. Управление персоналом

Тема 4. Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса

Особенности материально технического обеспечения предприятий технического сервиса. Участники рынка запасных частей. Структура товаропроводящих систем основных автопроизводителей. Определение потребности в запасных частях. Склады в товаропроводящих системах автопроизводителей. Складские запасы, виды складских запасов и их назначение. Системы управления запасами и их применение в товаропроводящих схемах.

Тема 5. Сертификация и лицензирование в сфере автомобильного транспорта

Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте. Сертификация услуг по ТО и ремонту ТТМиК. Порядок сертификации и лицензирования.

4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Трудоемкость, часы	
			ОФО	ЗФО
2	Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	Основные этапы производственного процесса и его участники	10	2
Рубежный контроль № 1			2	–
3	Структура управления предприятием технического сервиса	Структура ИТС ОПС применяемые на предприятиях технического сервиса	8	–
4	Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	Методики определения потребностей в запчастях. Нормы расхода запчастей	6	–
5	Сертификация и лицензирование в сфере автомобильного транспорта	Сертификация услуг по ТО и ремонту транспортно-технологических машин	4	–
Рубежный контроль № 2			2	–
Всего:			32	2

4.4. Контрольная работа (для заочной формы обучения)

Контрольные работы выполняются обучающимися заочной формы обучения в 9 семестре. В ответах на вопросы освещаются основные организационно-производственные вопросы работы автосервисных предприятий. Задача посвящена выбору управленческого решения при организации производственной структуры на автосервисном предприятии по индивидуальным исходным данным согласно методическим рекомендациям к выполнению контрольной работы.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующих практических работ.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Практические занятия, представляют собой метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы, реализуется путем проведения группового или индивидуально-группового обучения решению различных прикладных задач.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академиче-

ской активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной формы обучения), выполнение контрольной работы (для обучающихся заочной формы обучения), подготовку к экзамену.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Трудоемкость, час.	
	ОФО	ЗФО
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	125	201
Технический сервис основные понятия	15	31
Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	30	45
Структура управления предприятием технического сервиса	30	45
Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	25	40
Сертификация и лицензирование в сфере автомобильного транспорта	25	40
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на занятие)	28	2
Подготовка к рубежным контролям (по 4 часа на контроль)	8	–
Выполнение контрольной работы	-	18
Подготовка к экзамену	27	27
Всего:	188	248

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для ОФО);
3. Задания к практическим работам;
4. Банк заданий к рубежным контролям №1, №2 (для ОФО);
5. Контрольная работа (для ЗФО);
6. Перечень вопросов к экзамену.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине

Для очной формы. Распределение баллов за семестр по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии).

Текущий контроль проводится в виде контроля посещения лекций, выполнения лабораторных работ:

- посещение лекций – до 16 баллов (до 1 балла за лекцию);
- выполнение практических работ – до 28 баллов (до 2-х баллов за 2-х часовую работу).

Рубежные контроли проводятся на 6-й и 16-й практической работе в форме тестирования:

Рубежный контроль № 1 – до 13 баллов;

Рубежный контроль № 2 – до 13 баллов.

Экзамен – до 30 баллов.

Значение баллов может быть скорректировано в меньшую сторону в зависимости от уровня знаний ответов, а также качества выполнения лабораторных и практических работ.

Для допуска к промежуточной аттестации (экзамену) обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал 51 и менее баллов он не допускается к аттестации по дисциплине.

Для получения экзамена без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся без проведения процедуры промежуточной аттестации, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность.

Обучающийся, имеющий право на получение оценки без проведения процедуры промежуточной аттестации, может повысить ее путем сдачи аттестационного испытания. В случае получения обучающимся на аттестационном испытании 0 баллов итог балльной оценки по дисциплине не снижается.

За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность по одной дисциплине составляет 30.

Основанием для получения дополнительных баллов являются:

- выполнение дополнительных заданий по дисциплине, дополнительные баллы начисляются преподавателем;
- участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.

В случае если к промежуточной аттестации (экзамену) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре

Набранная обучающимся сумма баллов	Вид оценки		
	Традиционная оценка		Оценка по ECTS
91-100	5	Отлично	A
84-90	4	Хорошо	B
74-83	4	Хорошо	C
68-73	3	Удовлетворительно	D
61-67	3	Удовлетворительно	E
51-60	2	Неудовлетворительно	Fx

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли с использованием тестов, которые состоят из вопросов и вариантов ответов для выбора. Рекомендуется для этой цели использовать систему поддержки учебного процесса другие онлайн ресурсы Microsoft Teams, Google Forms, Yandex Forms, в которых могут быть сформированы тестовые задания, альтернативным вариантом является тестирование в системе Ассистент.

В процессе тестирования студенту предлагается ответить на 26 вопросов из представленного перечня. Количество баллов в ходе рубежного контроля соответствует количеству правильных ответов обучающихся. Каждый правильный и полный ответ оценивается величиной 0,5 балла. На ответ при рубежном контроле обучающемуся отводится время не менее 30 минут. Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого обучающегося по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Экзамен может проводиться в двух формах:

В форме устного ответа по билетам.

Перед проведением каждого контроля преподаватель прорабатывает с обучающимися основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Экзаменационный билет состоит из 2 вопросов. Количество баллов по результатам экзамена соответствует полноте ответа, обучающегося на поставленные вопросы и приведено в таблице. Время, отводимое обучающемуся на подготовку к устному ответу, составляет 0,5 астрономического часа.

Бальная оценка ответа студента на экзамене

Полнота ответа на вопросы билета	Оценка по 30 бальной шкале
Получены полные ответы на все вопросы билета	25-30
Получены достаточно полные ответы на все вопросы билета	18-24
Получены неполные ответы на все или часть вопросов билета	11-17
Получены фрагменты ответов на вопросы билета или вопросы не раскрыты	0

В форме тестирования.

Для этой цели рекомендуется использовать систему поддержки учебного процесса другие онлайн ресурсы Microsoft Teams, Google Forms, Yandex Forms, в которых могут быть сформированы тестовые задания, альтернативным вариантом является тестирование в системе Ассистент. В процессе тестирования обучающемуся предлагается ответить на 60 вопросов из представленного перечня. Каждый правильный и полный ответ оценивается величиной 0,5 балла. На ответ при промежуточной аттестации (экзамене) обучающемуся отводится 1 астрономический час.

Результаты текущего контроля успеваемости и экзамена заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день экзамена, а также выставляются в зачетную книжку обучающегося.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и экзамена

Примерные вопросы теста (рубежный контроль №1):

Какую информацию исполнитель обязан довести до сведения потребителя?

- *наименование организации*
- *место нахождения (юридический адрес)*
- *режим работы*
- *информацию о государственной регистрации*
- *квалификацию исполнителей, которые выполняют работы*
- *сертификаты об обучении исполнителей, выполняющих работы*

Как называется метод организации производства, который предусматривает закрепление всех работ ТО и ТР автомобилей за определенными бригадами рабочих?

- *метод специализированных бригад*
- *метод комплексных бригад*
- *агрегатно-участковый метод*
- *метод сервисно-эксплуатационных бригад*

Примерные вопросы теста (рубежный контроль № 2):

Какой документ выдается после прохождения добровольной сертификации?

- *сертификат соответствия*
- *сертификат качества*
- *сертификат вида*
- *сертификат типа*

В какой форме осуществляется подтверждение соответствия услуг по ТО и ремонту АМТС?

- *добровольной сертификации*
- *принятие заявки-декларации*
- *обязательной сертификации -уменьшается с увеличением нагрузки*
- *принятие декларации о соответствии*

Что необходимо использовать для определения номера запасной части при заказе?

- каталог запасных частей автомобиля
- инструкцию по ТО и ремонту автомобиля
- инструкцию по эксплуатации автомобиля
- автомобильный справочник

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Сущность и цели технического сервиса. Услуги, оказываемые в данной области и их классификация.
2. Особенности формирования автомобильного рынка и влияние на развитие предприятий технического сервиса.
3. Основные понятия технического сервиса. Работа и услуга особенности и определения.
4. Правила оказания услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств и транспортно-технологических машин и комплексов.
5. Производственный процесс основные понятия и определения.
6. Факторы, влияющие на формирование производственного процесса предприятия технического сервиса.
7. Объекты производственной структуры предприятия и их участие в производственном процессе технического обслуживания и ремонта транспортно-технологических машин.

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Дмитренко, В. М. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учебное пособие / В. М. Дмитренко, И. А. Коновалов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пермь : ПНИПУ, [б. г.]. — Часть 1 — 2011. — 429 с. — ISBN 978-5-398-00640-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/160661>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Дмитренко, В. М. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учебное пособие / В. М. Дмитренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пермь : ПНИПУ, [б. г.]. — Часть 2 — 2011. — 467 с. — ISBN 978-5-398-00662-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/160662>. — Режим доступа: для авториз. пользователей..

3. Котлер Ф. Основы маркетинга. —М.: Прогресс, 2018.- 736с.

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения: курс лекций в 2 ч. Ч. 1. Основы технической эксплуатации транспортных средств специального назначения / Лысянников А.В., Серебренникова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 144 с.: ISBN 978-5-7638-3429-1 // [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968151>.

2. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения: курс лекций : в 2 ч. Ч. 2. Техническое обслуживание и текущий ремонт транспортных средств специального назначения: Курс лекций / Лысянников А.В., Серебренникова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 186 с.: ISBN 978-5-7638-3430-7 // [Электронный ресурс] / режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=968182>.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Организация государственного учета и контроля технического состояния автомобилей» Курган: КГУ, 2015. – 19 с.

2. Савенков В.И. Методические указания и задания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте» Курган: КГУ, 2016. – 13 с.

3. Методические указания и задания к выполнению практических работ по дисциплине «Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте». Часть 1 Курган: КГУ, 2016. – 13 с.

9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. <https://kgsu.ru/students/biblioteka/> – Электронная библиотека КГУ.

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. ЭБС «Лань»

2. ЭБС «Консультант студента»

3. ЭБС «Znanium.com»

4. Гарант – справочно-правовая система

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе.

12. ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИ- СТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п 4.1. Распределение баллов соответствует п 6.2 либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений, обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Организация технического сервиса»

образовательной программы высшего образования –
 программы бакалавриата

23.03.03– Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленности:

«Автомобильное хозяйство и автосервис»

Форма обучения: очная, заочная

Трудоемкость дисциплины: 7 ЗЕ (252 академических часа)

Семестр: 7 (очная форма обучения), 9 (заочная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Содержание дисциплины

Номенклатура и классификация услуг сервиса в отрасли. Автомобильный сервис как разновидность технической эксплуатации, его специфика. Особенности организации работы предприятий технического сервиса в условиях рыночной экономики.

Виды и формы организации услуг, механизм формирования их рынка. Формы организации общения с потребителями. Гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по сервисным документам, обязательствам.

Организационно-управленческие структуры. Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации; системы сертификации качества услуг, основные положения и порядок проведения; законодательные акты, нормативная и разрешительная документация. Нормативно-технологическая база сервиса и технической эксплуатации в отрасли.

Структуры и системы материально-технического обеспечения предприятий сервиса. Нормирование, определение потребности, учет расхода, хранение материально – технических ценностей и топливно-энергетических ресурсов в предприятиях сервиса различных форм собственности; характеристика оптовой и мелкооптовой дистрибьюторских систем, и товаропроводящих сетей.