

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

Кафедра «Автомобильный транспорт»



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

/ Т.Р. Змызгова /

«17» сентября 2021 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**

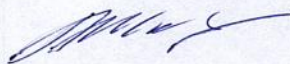
Формы обучения: *заочная*

Курган 2021

Рабочая программа 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 заочной формы обучения « 30 » августа 2021 год.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Автомобильный транспорт» « 16 » сентября 20 21 года, протокол № 1.


Рабочую программу составил  
заведующий кафедрой  
«Автомобильный транспорт»



В.Н. Шабуров

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Автомобильный транспорт»



В.Н. Шабуров

Специалист по учебно-методической  
работе учебно-методического отдела



Г.В. Казанкова

Начальник управления  
образовательной деятельности



С.Н. Синицын

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 11 зачетных единицы трудоемкости (396 академических часа)

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр	
		8	9
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
Лекции	2	2	
Практические работы	8	4	4
<b>Самостоятельная работа, всего часов в том числе:</b>	<b>386</b>	<b>174</b>	<b>212</b>
Контрольная работа	36	18	18
Подготовка к зачету	18	18	–
Подготовка к экзамену	27	–	27
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	305	138	167
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет, экзамен</b>	<b>Зачет</b>	<b>Экзамен</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>396</b>	<b>180</b>	<b>216</b>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

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», «Основы научных исследований технологических и транспортных процессов», «Эксплуатационные свойства автотранспортных средств», «Экономика», «Работоспособность технических систем», «Конструкция и технологические процессы технического обслуживания и ремонта АТС».

*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, особенностях 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 в глобальных компьютерных сетях и базах данных связанных с особенностями производства ТО и Р различных типов транспортно-технологических машин и оборудования.
- изучение методических и нормативных материалов необходимых при разработке проектов и программ совершенствования производства и модернизации предприятий технического сервиса;
- подготовка к использованию методов контроля и соблюдение технических условий на ТО, ремонт, сборку и испытание (Т и ТТМ).

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).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– знать основные методы проведения технико-экономического анализа и обосновывать принимаемые решения (ПК-6);

– знать основные мероприятия и правила реализации управленческих решений по организации производства и труда на предприятиях сервиса (ПК-6);

– уметь в составе коллектива формировать учет и документооборот при проведении ремонта и технического обслуживания транспортно-технологических машин и комплексов (ПК-7);

– владеть знаниями по организации технического осмотра и текущего ремонта техники (ПК-6).

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-тематический план

#### Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции	Практич. занятия
1	Технический сервис основные понятия	2	–
2	Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	–	2
3	Структура управления предприятием технического сервиса	–	2
4	Сертификация и лицензирование деятельности в автомобильном сервисе	–	2
5	Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	–	2
Всего:		2	8

### 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 транспортно-технологических машин и комплексов. Основные документы, регламентирующие деятельность в области технического сервиса.

### 4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
2	Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	Основные этапы производственного процесса и его участники	2
3	Структура управления предприятием технического сервиса	Структура ИТС ОПС применяемые на предприятиях технического сервиса	2
4	Сертификация и лицензирование деятельности в автомобильном сервисе	Сертификация и лицензирование услуг по ТО и ремонту транспортно-технологических машин	2
5	Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	Методики определения потребностей в запчастях. Нормы расхода запчастей	2
Всего:			8

### 4.4. Контрольная работа (для заочной формы обучения)

Контрольные работы выполняются студентами заочной формы обучения в 8 и 9 семестрах. Контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов и задачи. 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 студентов 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.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольной работы; подготовку к экзамену, зачету.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	8 семестр	9 семестр
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	134	163
Технический сервис основные понятия	34	13
Производственный процесс на предприятиях технического сервиса	50	25
Структура управления предприятием технического сервиса	50	25
Сертификация и лицензирование деятельности в автомобильном сервисе	–	50
Материально-техническое обеспечение предприятий автомобильного сервиса	–	50
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часу на каждое занятие)	4	4
Контрольная работа	18	18
Подготовка к зачету	18	–
Подготовка к экзамену	–	27
Всего:	174	212

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Задания к практическим работам
2. Контрольная работа
3. Банк вопросов к зачету
4. Банк вопросов к экзамену

### 6.2. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Зачет может проводиться в двух формах:

**В форме собеседования.** Перед проведением контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии. Количество баллов по результатам зачета определяется полнотой и раскрытием вопросов. Время, отводимое студенту на собеседования, составляет 0,1 астрономического часа.

**В форме тестирования.** Для этой цели рекомендуется использовать систему поддержки учебного процесса КГУ KESS или другие онлайн ресурсы Microsoft Teams, Google Forms, Yandex Forms, в которых могут быть сформированы тестовые задания, альтернативным вариантом может тестирование в системе Ассистент. В процессе тестирования студенту предлагается ответить на 20 вопросов из представленного перечня. На ответ при промежуточной аттестации (зачет) студенту отводится 0,5 астрономического часа.

Экзамен может проводиться в двух формах:

**В форме устного ответа по билетам.** Перед проведением каждого контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Экзаменационный билет состоит из 2 вопросов. Время, отводимое студенту на подготовку к устному ответу, составляет 0,5 астрономического часа.

**В форме тестирования.** Для этой цели рекомендуется использовать систему поддержки учебного процесса КГУ KESS или другие онлайн ресурсы Microsoft Teams, Google Forms, Yandex Forms, в которых могут быть сформированы тестовые задания, альтернативным вариантом может тестирование в системе Ассистент. В процессе тестирования студенту предлагается ответить на 30 вопросов из представленного перечня. На ответ при промежуточной аттестации (экзамене) студенту отводится 0,5 астрономического часа.

Результаты промежуточной аттестации (зачета, экзамена) заносятся преподавателем в зачетную или экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день проведения аттестации (зачета, экзамена), а также выставляются в зачетную книжку обучающегося.

### 6.3. Примеры оценочных средств

#### **Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

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.
8. Производственный процесс технического обслуживания и особенности его проведения на предприятиях технического сервиса.
9. Производственный процесс ремонта и особенности его проведения на предприятиях технического сервиса.
10. Организационно производственная структура предприятий технического сервиса.

#### **Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену**

1. Сертификация и лицензирование услуг по ТО и ремонту различных видов транспортно-технологических машин и комплексов.



2. Проведение сертификации и лицензирования гаражного и диагностического оборудования применяемого в техническом сервисе.
3. Проведение сертификации и лицензирования запасных частей, узлов и агрегатов для автомобильной техники.
4. Нормы расхода запасных частей и их корректировка в зависимости от условий эксплуатации.
5. Методы определения норм расхода запасных частей.
6. Структура товаропроводящих систем российских и зарубежных производителей запасных частей и автокомплекующих.
7. Логистические системы обеспечение запасными частями предприятий транспортного комплекса.
8. Классификация складов товаропроводящих сетей производителей. Эшелонирования складов.
9. Применение системы ABC при формировании складских логистических систем.
10. Виды складских запасов и их назначение.

#### **6.4. Фонд оценочных средств**

Полный банк заданий для текущего контроля 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. [dist.kgsu.ru](http://dist.kgsu.ru) - Система поддержки учебного процесса КГУ;

## **10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

При чтении лекций используются слайдовые презентации. Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, PowerPoint 2013, Foxit Reader Pro версия 1.3.

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Компьютерный класс, лаборатории двигателей внутреннего сгорания, мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

## **12. ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ 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 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**

Направленность:

**Автомобильное хозяйство и автосервис**

Трудоемкость дисциплины: 11 ЗЕ (396 академических часа)

Семестр: 8 и 9 (заочная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации: зачет в 8 семестре и экзамен в 9 семестре

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. Нормативно-правовая база сервиса. Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации; лицензирование и 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 дистрибуторских систем, и товаропроводящих сетей.