

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

Кафедра «Автомобильный транспорт»



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор  
Шербич С.Н. /

«03 сентября 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Системы и организация сервисных услуг

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин  
и комплексов

Направленность:

Автомобильный сервис

Формы обучения: очная, заочная

Курган 2019

Рабочая программа учебной дисциплины «Системы и организация сервисных услуг» составлена в соответствии учебными планами по программе бакалавриата Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (Автомобильный сервис) утвержденными:

- для очной формы обучения «29» 08 2019г.;
- для заочной формы обучения «29» 08 2019г..

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Автомобильный транспорт» « 2 » сентября 2019 г., протокол № 1 .

Рабочую программу составил  
доцент, канд. техн. наук



С.П. Жаров

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Автомобильный транспорт»



О.Г. Вершинина

Специалист по учебно-методической работе  
Учебно-методического отдела



Г.В. Казанкова

Начальник управления  
образовательной деятельности



С.Н. Синицын

# 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

## Очная форма обучения

Всего: 11 зачетные единицы трудоемкости (396 академических часа)

Вид учебной работы	На всю дисциплину	6 семестр	7 семестр
<b>Аудиторные занятия, всего часов</b>	<b>116</b>	<b>56</b>	<b>60</b>
<b>в том числе:</b>			
Лекции	48	24	24
Практические занятия	68	32	36
Аудиторные занятия в интерактивной форме, часов	24	12	12
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>280</b>	<b>124</b>	<b>156</b>
<b>в том числе:</b>			
Подготовка к зачету	18	18	
Подготовка к экзамену	27		27
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	235	106	129
<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>

**Заочная форма обучения**  
**Всего: 11 зачетные единицы трудоемкости (396 академических часа)**

Вид учебной работы	На всю дисциплину	4 курс (8 семестр)	5 курс (9 семестр)
<b>Аудиторные занятия, всего часов</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
в том числе:			
Лекции	2	2	
Практические занятия	8	4	4
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>386</b>	<b>174</b>	<b>212</b>
в том числе:			
Подготовка к зачету	18	18	
Выполнение контрольной работы	36	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 образовательных программ

1. Дисциплина «Системы и организация сервисных услуга» относится к дисциплине блока 1, вариативной части дисциплин, дисциплина по выбору Б1.В.ДВ.02.02

2. Краткое 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. Особенности фирменного обслуживания и лизинга. 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; взаимоотношения и расчеты с производителями и поставщиками транспортной техники, комплектующих изделий, запасных частей, материалов; методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания “точно в срок”.

3. Освоение дисциплины «Системы и организация сервисных услуга» опирается на знания, умения, навыки и компетенции, приобретенные в результате изучения следующих дисциплин:

- «Математика»;
- «Информатика»;
- «Введение в профессиональную деятельность»;
- «Основы научных исследований технологических и транспортных процессов»;
- «Эксплуатационные свойства автотранспортных средств (АТС)»;
- «Экономика»;
- «Проектирование и эксплуатация технологического оборудования»;
- «Работоспособность технических систем»;
- «Конструкция и технологические процессы технического обслуживания и ремонта АТС».



4. Знания, умения и навыки, полученные при освоении дисциплины «Системы и организация сервисных услуг», являются необходимыми для освоения последующих дисциплин:

- «Маркетинг в транспортно-технологическом сервисе»;
- «Преддипломной практики»,
- «Выпускная квалификационная работа».

### **Требования к входным знаниям и компетенциям студентов**

Студент должен:

- знать: конструкцию и эксплуатационные свойства транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования;
- знать основные приемы работы с компьютером;
- владеть знаниями основных экономических законов работы предприятий;
- знать технологические свойства конструкционных материалов;
- уметь проводить анализ оценки эксплуатационных свойств 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;
- уметь выбирать материалы для применения при эксплуатации и ремонте транспортных машин и транспортно-технологических комплексов различного назначения с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной и эффективной эксплуатации;
- уметь использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности, применяет методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования;
- обладать способностью к участию в составе коллектива исполнителей при выполнении лабораторных, стендовых, полигонных, приемосдаточных и иных видов испытаний систем и средств эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов.

- освоение следующих компетенций на уровне не ниже порогового:

- ОК-2 способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции;
- ОК-3 способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- ОК-4 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- ОК-5 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;



ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

### 3 Планируемые результаты обучения

Целью изучения дисциплины «Системы и организация сервисных услуг» 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 «Системы и организация сервисных услуг»:

- 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 с использованием методов контроля и соблюдение технических условий на ТО, ремонт, сборку и испытание (Т и ТТМ).

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности сокращения цикла выполнения работ, содействовать подготовке процесса их выполнения, обеспечению необходимыми техническими данными, материалами, оборудованием (ПК-4);
- готовность к участию в составе коллектива исполнителей в организации и выполнении транспортных и транспортно-технологических процессов (ПК-23);
- готовность к участию в составе коллектива исполнителей к деятельности по организации управления качеством эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК-24);
- способность к работе в составе коллектива исполнителей в области реализации управленческих решений по организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников (ПК-25);
- готовность к кооперации с коллегами по работе в коллективе, к совершенствованию документооборота в сфере планирования и управления оперативной деятельностью эксплуатационной организации (ПК-27);
- готовность к проведению в составе коллектива исполнителей технико-экономического анализа, поиска путей сокращения цикла выполнения работ (ПК-28);
- 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).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:



- знать основные методы проведения технико-экономического анализа и обосновывать принимаемые решения (для ПК-4);
- знать особенности выполнения транспортно-технологических процессов используемых при организации сервиса (для ПК-23);
- владеть методами организации систем управления качеством эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (для ПК-24);
- знать основные мероприятия и правила реализации управленческих решений по организации производства и труда на предприятиях сервиса (для ПК-25);
- знать особенности работы с технологическими документами, с целью совершенствования документооборота в сфере планирования и управления оперативной деятельностью предприятия (для ПК-27);
- уметь в составе коллектива исполнителей проводить технико-экономический анализ поиска путей сокращения цикла выполнения работ (для ПК-28);
- владеть знаниями по организации технического осмотра и текущего ремонта техники (для ПК-38);
- уметь, выполнить приемку и освоение вводимого технологического оборудования, составлять заявки на оборудование и запасные части, подготовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования (для ПК-38).

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Учебно-тематический план

##### Очная форма обучения

Рубеж	Номер раздела темы	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практические работы
		6 семестр		
Рубеж 1	1	Введение. Понятия об автосервисе и фирменном обслуживании. Структура автомобильного рынка и перспективы его развития. Основные понятия технической эксплуатации, автосервиса и фирменного обслуживания	2	2
	2	Номенклатура и классификация услуг. Технический сервис основные понятия.	4	2
	3	Виды и формы организации услуг автосервиса. Механизм формирования рынка услуг. Формы организации общения с потребителями, оформление заказа. Реклама и торговля.	2	4
	4	Оценка неравномерности потребности в услугах по времени и номенклатуре.		2
	5	Государственное регулирование автосервиса и отрасли автомобильного транспорта. Лицензирование и система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Основные положения и порядок	4	2



		проведения. Сертификация транспортных средств		
		Рубежный контроль 1		2
Ру- беж 2	6	Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации		
	7	Нормативно-правовая база сервиса	2	2
	8	Основы оценки транспортных средств	2	4
	9	Технический осмотр. Особенности организации для различных типов транспортно-технологических машин и комплексов.	2	4
		Рубежный контроль 2	6	6
		Итого 6 семестр		2
		7 семестр	24	32
Ру- беж 1	10	Особенности материально технического обеспечения предприятий технического сервиса. Участники рынка запасных частей. Структура товаропроводящих систем основных автопроизводителей.	2	2
	11	Определение потребности в запасных частях. Склады в товаропроводящих системах автопроизводителей. Требования к складам. Складские запасы, виды складских запасов и их назначение.	2	4
	12	Системы управления запасами и их применение в товаропроводящих схемах производителей автомобилей.	2	4
	13	Номенклатура хранимых запчастей и материалов. Адресная система хранения. Требования к хранению различных материалов и запасных частей.	2	4
		Рубежный контроль №1		2
Ру- беж 2	14	Производственный процесс и особенности его реализации на предприятиях технического сервиса.	6	4
	15	Организационно-производственная структура предприятий технического сервиса. Её формирование и перспективы развития для предприятий различных типов.	4	4
	16	Структура управления инженерно-технической службой предприятий технического сервиса, ее типовые варианты и задачи подразделений.	2	4
	17	Цель и основные задачи инженерно-технической службы. ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.	2	4
	18	Планирование и учет выполнения ТО и ремонта.	2	2
		Рубежный контроль №2		2
	Итого 7 семестр		2	
		24	36	
	Всего		48	68



### Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции	Практические работы
1	Установочная лекция.		
2	Государственное регулирование автосервиса и отрасли автомобильного транспорта. Лицензирование и система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	2	-
3	Технический осмотр. Особенности организации для различных типов транспортно-технологических машин и комплексов.		2
4	Определение потребности в запасных частях.		2
Итого:		2	4
			8

### 4.2. Содержание лекционных занятий

#### Содержание лекционных занятий очная форма обучения (6 семестр):

Номер темы	Наименование раздела, темы дисциплины	Наименование и содержание лекции	Трудоемкость, часы
1	Введение. Понятия об автосервисе и фирменном обслуживании. Структура автомобильного рынка и перспективы его развития. Основные понятия технической эксплуатации, автосервиса и фирменного обслуживания	Понятия об автосервисе и фирменном обслуживании. Структура автомобильного рынка и перспективы его развития.	2
2	Номенклатура и классификация услуг. Технический сервис основные понятия.	Особенности технического сервиса на рынке услуг по ТО и ремонту транспортно-технологических машин и комплексов.	2
		Основные документы регламентирующие деятельность в области технического сервиса.	2
3	Виды и формы организации услуг автосервиса. Механизм формирования рынка услуг. Формы организации общения с потребителями, оформление заказа. Реклама и торговля.	Виды и формы организации услуг автосервиса.	2
4	Оценка неравномерности потребности в услугах по времени и номенклатуре.		-



5	Государственное регулирование автосервиса и отрасли автомобильного транспорта. Лицензирование и система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Основные положения и порядок проведения. Сертификация транспортных средств	Государственное регулирование автосервиса и отрасли автомобильного транспорта.	2
		Особенности сертификации и лицензирования на автомобильном транспорте.	2
6	Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации	Оценку основных видов деятельности в техническом сервисе.	2
7	Нормативно-правовая база сервиса.	Нормативная документация классифицирования экономических видов деятельности и работа с ней.	2
8	Основы оценки транспортных средств	Основы оценки транспортных средств	2
9	Технический осмотр. Особенности организации для различных типов транспортно-технологических машин и комплексов.	Цель и задачи технического осмотра на автомобильном транспорте.	2
		Нормативно-правовая база проведения технического осмотра автомобилей.	2
		Особенности технического осмотра транспортно-технологических машин.	2
	ИТОГО		24

**Содержание лекционных занятий очная форма обучения (7 семестр):**

Номер темы	Наименование раздела, темы дисциплины	Наименование и содержание лекции	Трудоемкость, часы
10	Особенности материально технического обеспечения предприятий технического сервиса. Участники рынка запасных частей. Структура товаропроводящих систем основных автопроизводителей.	Особенности материально технического обеспечения предприятий технического сервиса	2
11	Определение потребности в запасных частях. Склады в товаропроводящих системах автопроизводителей. Требования к складам. Складские запасы, виды складских запасов и их назначение.	Склады в товаропроводящих системах автопроизводителей.	2



12	Системы управления запасами и их применение в товаропроводящих схемах производителей автомобилей.	Классификация систем управления запасами .	2
13	Номенклатура хранимых запчастей и материалов. Адресная система хранения. Требования к хранению различных материалов и запасных частей.	Номенклатура хранимых запчастей и материалов.	2
14	Производственный процесс и особенности его реализации на предприятиях технического сервиса.	Производственный процесс основные понятия и определения	2
		Особенности производственного процесса при выполнении работ по обслуживанию техники в гарантийный период.	2
		Особенности производственного процесса при выполнении работ по обслуживанию техники в послегарантийный период.	2
15	Организационно-производственная структура предприятий технического сервиса. Её формирование и перспективы развития для предприятий различных типов.	Назначение и формирование организационно-производственной структуры предприятий технического сервиса.	2
		Основные функции организационно-производственных структур предприятий технического сервиса.	2
16	Структура управления инженерно-технической службой предприятий технического сервиса, ее типовые варианты и задачи подразделений.	Структура управления инженерно-технической службой предприятий технического сервиса	2
17	Цель и основные задачи инженерно-технической службы. ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.	Цель и основные задачи инженерно-технической службы.	2
18	Планирование и учет выполнения ТО и ремонта.	Задачи процесса планирования на предприятиях технического сервиса.	2
	ИТОГО		24

### 4.3. Содержание практических занятий

#### Содержание практических занятий очная форма обучения (6 семестр):

Номер темы	Наименование раздела, темы дисциплины	Наименование и содержание лекции	Трудоемкость,
------------	---------------------------------------	----------------------------------	---------------



			часы
1	Введение. Понятия об автосервисе и фирменном обслуживании. Структура автомобильного рынка и перспективы его развития. Основные понятия технической эксплуатации, автосервиса и фирменного обслуживания	Анализ структуры автомобильного рынка г. Кургана и области и особенности формирования рынка услуг в городе и сельской местности.	2
2	Номенклатура и классификация услуг. Технический сервис основные понятия.	Особенности технического сервиса на рынке услуг по ТО и ремонту автомобилей различных типов (легковые, грузовые автобусы).	2
3	Виды и формы организации услуг автосервиса. Механизм формирования рынка услуг. Формы организации общения с потребителями, оформление заказа. Реклама и торговля.	Механизм формирования рынка услуг.	2
		Формы организации общения с потребителями,	2
4	Оценка неравномерности потребности в услугах по времени и номенклатуре.	Моделирование работы СТОА	2
5	Государственное регулирование автосервиса и отрасли автомобильного транспорта. Лицензирование и система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Основные положения и порядок проведения. Сертификация транспортных средств	Сертификация и лицензирование услуг по ТО и ремонту транспортно-технологических машин.	2
	Рубежный контроль 1		2
6	Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации	Правила торговли новыми и подержанными автомобилями.	2
7	Нормативно-правовая база сервиса.	Правила торговли запасными частями. Закон о «защите прав потребителей» . Правила оказания услуг населению по ТО и Р автомобилей.	2
		Классификация видов экономической деятельности в отрасли. Основные виды регламентированные ОКВЭД	2
8	Основы оценки транспортных средств	Расчет стоимости автомобилей с учетом условий эксплуатации	2
		Особенности расчета стоимости аварийных автомобилей.	2
9	Технический осмотр. Особенности организации для	Подготовка автомобилей к техническому осмотру.	2



	различных типов транспортно-технологических машин и комплексов.	Производственно-техническая база	2
		предприятий технического осмотра.	2
		Документооборот процедуры технического осмотра.	2
	ИТОГО	Рубежный контроль №2	2
			32

### Содержание практических занятий очная форма обучения (7 семестр):

Номер темы	Наименование раздела, темы дисциплины	Наименование и содержание лекции	Трудоемкость, часы
10	Особенности материально технического обеспечения предприятий технического сервиса. Участники рынка запасных частей. Структура товаропроводящих систем основных автопроизводителей.	Участники рынка запасных частей. Системная организация работы с запчастями в товаропроводящих сетях	2
11	Определение потребности в запасных частях. Склады в товаропроводящих системах автопроизводителей. Требования к складам. Складские запасы, виды складских запасов и их назначение.	Методики определения потребностей в запчастях Нормы расхода запчастей	2
		Складские запасы, виды складских запасов и их назначение.	2
12	Системы управления запасами и их применение в товаропроводящих схемах производителей автомобилей.	Система с фиксированным размером заказа и особенности её применения.	2
		Система с фиксированным интервалом между заказами и особенности её применения.	2
13	Номенклатура хранимых запчастей и материалов. Адресная система хранения. Требования к хранению различных материалов и запасных частей.	Адресная система хранения и особенности её применения на различных предприятиях.	2
		Особенности хранения различных материалов и запасных частей.	2
		Рубежный контроль 1	2
14	Производственный процесс и особенности его реализации на предприятиях технического сервиса.	Основные характеристики производственного процесса	2
		Основные этапы производственного процесса	2
15	Организационно-производственная структура предприятий технического сервиса. Её формирование и перспективы развития для предприятий различных типов.	Зависимость организационной структуры предприятия технического сервиса от выполняемых работ и оказываемых услуг.	2
		Перспективы развития ОПС для предприятий различных типов	2

16	Структура управления инженерно-технической службой предприятий технического сервиса, ее типовые варианты и задачи подразделений.	Структура ИТС ОПС и её типовые варианты применяемые на предприятиях технического сервиса.	2
		Инженерно-технические служба ОПС предприятий технического сервиса и её основные задачи.	2
17	Цель и основные задачи инженерно-технической службы. ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.	Управление качеством важнейшая цель ИТС предприятия.	2
		Формирование системы управления качеством услуг по ТО и ремонту	2
18	Планирование и учет выполнения ТО и ремонта.	Учетная политика на предприятиях технического сервиса.	2
		Рубежный контроль 2	2
	ИТОГО		36

### Интерактивные образовательные технологии

Вид занятия	Используемые активные и интерактивные технологии, методы и формы обучения	Трудоемкость (в часах от всех аудиторных занятий)	
		Очная	Заочная
Лекции	Лекции-презентации, проблемные лекции	4	-
Практические занятия	Работа с источниками вторичной информации через интернет сайты, с целью получения информации о структуре предприятий технического сервиса, структуре парка транспортно-технологических машин и комплексов.	8	-
	Всего:	12	-

#### 4.5. Контрольная работа (Заочная форма)

Контрольная работа выполняется студентами заочной формы обучения. 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 авто-



сервисном предприятии по индивидуальным исходным данным согласно методическим рекомендациям к выполнению контрольной работы.

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для повышения эффективности учебного процесса при прослушивании лекций студентам рекомендуется вести конспекты и отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, особенно те, которые направлены на качественное выполнение соответствующей практической работы. Качество и полнота конспектов учитывается в балльно-рейтинговой системе, для студентов очной формы обучения.

Преподавателем запланировано использование лекций-презентаций, проблемных лекций и лекций с элементами технологии учебной дискуссии. Поэтому студентам рекомендуется фиксировать для себя основные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Для качественного выполнения практических работ рекомендуется самостоятельная подготовка к ним путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ с индивидуальной защитой данных работ

Частично практические работы выполняются с использованием таких программных продуктов, как Microsoft Office Excel. Студентам рекомендуется повторить навыки использования указанной программы.

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

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для очной формы обучения),

и подготовку к зачету, экзамену, выполнению контрольной работы (для заочной формы обучения).

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:



## Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование и содержание	Рекомендуемая трудоемкость	
	очная	заочная
6 семестр		
Самостоятельное изучение дисциплины		
Формирование рынка услуг технического сервиса в России и за рубежом.	68	134
Правовые и нормативные основы технического сервиса транспортно-технологических машин.	2	6
Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте.	6	8
Оценка перспективности основных видов деятельности в техническом сервисе.	6	10
Технический осмотр. Особенности организации для различных типов транспортно-технологических машин и комплексов.	4	10
Основные виды экономической деятельности и особенности открытия предприятий по оказанию услуг технического сервиса.	18	20
Организация торговли автомобилями. Особенности торговли новыми автомобилями и автомобилями с пробегом.	6	12
Оценка автомобилей, особенности оценки аварийных автомобилей.	10	20
Страхование автомобилей, как вид технического сервиса.	12	20
Технический осмотр. Особенности организации для различных типов транспортно-технологических машин и комплексов.	12	24
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	28	4
Подготовка к рубежным контролям (по 5 на каждый рубежный контроль)	10	
Подготовка к зачету	18	18
Выполнение контрольной работы		18
ВСЕГО	124	174
7 семестр		
Самостоятельное изучение дисциплины	37	163
Особенности материально технического обеспечения предприятий технического сервиса. Участники рынка запасных частей. Структура товаропроводящих систем основных автопроизводителей.	8	20
Определение потребности в запасных частях. Склады в товаропроводящих системах автопроизводителей. Требования к складам. Складские запасы, виды складских запасов и их назначение.	8	20
Системы управления запасами и их применение в товаропроводящих схемах производителей автомобилей.	3	20
Номенклатура хранимых запчастей и материалов. Адресная система хранения. Требования к хранению различных материалов и запасных частей.	15	20
Производственный процесс и особенности его реализации на предприятиях технического сервиса.	16	20
Организационно-производственная структура предприятий технического сервиса. Её формирование и перспективы развития для предприятий различных типов.	8	20

Структура управления инженерно-технической службой предприятий технического сервиса, ее типовые варианты и задачи подразделений.	8	16
Цель и основные задачи инженерно-технической службы. ТО и ремонта, ее общая организационно-производственная структура.	8	15
Планирование и учет выполнения ТО и ремонта.	8	12
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	32	4
Подготовка к рубежным контролям (по 5 на каждый рубежный контроль)	10	
Подготовка к экзамену	27	27
Выполнение контрольной работы		18
<b>ВСЕГО</b>	156	212

## 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 очной формы обучения).
2. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной формы обучения) 6 семестр.
3. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной формы обучения) 7 семестр.
4. Банк заданий к зачету.
5. Банк заданий к экзамену.
6. Банк контрольных заданий для дополнительных самостоятельных занятий студентов (очная форма обучения).
7. Контрольная работа (для заочной формы обучения) 8 семестр.
8. Контрольная работа (для заочной формы обучения) 9 семестр.

### 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов очной формы обучения по дисциплине

№	Наименование	Содержание					
		Распределение баллов за 6 семестр					
		Вид УР	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль 1	Рубежный контроль 2	Зачет
	Распределение баллов за семестр по видам учебной работы сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)		0-2 балла	0-2 балла	До 9	До 9	До 30
Примечание		12 лекций (0-24 баллов)	14 занятий (0-28 баллов)	После 7 практич. занятия	После 16 практич. занятия		
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и экзамена	50 и менее баллов – студент не зачтено; 61 и более баллов зачтено.					



№	Наименование	Содержание					
		Распределение баллов за 7 семестр					
		Вид УР	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль 1	Рубежный контроль 2	Экзамен
	Распределение баллов за семестр по видам учебной работы сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)		0-2 балла	0-2 балла	До 7	До 7	До 30
		Примечание	12 лекций (0-24 баллов)	16 занятий (0-32 баллов)	После 8 практич. занятия	После 18 практич. занятия	
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и экзамена	60 и менее баллов – неудовлетворительно; 61-73 – удовлетворительно; 74-90 – хорошо; 91-100 – отлично.					

3	Критерий допуска к итоговому контролю, возможности получения автоматического зачета или экзамена по дисциплине.	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету, экзамену) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические работы.</p> <p>Для получения зачета «автоматически» студент должен набрать не менее 61 балла по итогам текущего и рубежных контролей.</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту по итогам текущего и рубежных контролей, могут быть добавлены дополнительные баллы за активное участие в научной и методической работе (выступление на студенческой научной конференции и т.п.), и может быть поставлен зачет автоматически.</p> <p>Для получения экзамена «автоматически» студент должен набрать не менее 68 балла по итогам текущего и рубежных контролей, оценка удовлетворительно.</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту набравшему минимум 68 балла по итогам текущего и рубежных контролей, могут быть добавлены дополнительные баллы за активное участие в научной и методической работе (выступление на студенческой научной конференции и т.п.), и может быть поставлен экзамен автоматически, с оценкой хорошо или отлично.</p>
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на кур-	В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения

се обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>дополнительных заданий, до конца последней зачетной недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий. Форма дополнительных занятий (назначается преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение практических занятий, написание отчетов и их защитой (1-2 балла);</li> <li>- прохождение рубежного контроля до 5 баллов;</li> <li>- выполнение контрольной работы или написание реферата по пропущенным темам, до 5 баллов.</li> </ul> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем дополнительных занятий, форма и объем которых определяются преподавателем.</p>
--	--

### 6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли, зачет и экзамен проводятся в форме письменного и(или) устного ответа на вопросы.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Варианты тестовых заданий для рубежных контролей № 1 и № 2 состоят из 2 вопросов и(или) задачи.

На каждое тестирование при рубежном контроле студенту отводится время не менее 30 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты рубежного контроля каждого студента по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Банк тестовых заданий к экзамену состоит из 30 вопросов. Экзамен может проводиться по билетам, в билете 2 вопроса и (или) задача. Также экзамен может проводиться в форме собеседования по отдельным разделам дисциплины. Количество баллов по результатам экзамена определяется полнотой и раскрытием вопросов. Время, отводимое студенту на сдачу экзамена, составляет 60 минут.

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

**Таблица 6.3 –Бальная оценка ответа студента на промежуточной аттестации**

Полнота ответа на вопросы билета	Оценка по 30 бальной шкале
Получены полные ответы на вопросы билета	25-30
Получены достаточно полные ответы на все вопросы би-	18-24



лета	
Получены неполные ответы на все или часть вопросов билета	11-17
Получены фрагменты ответов на вопросы билета или вопросы не раскрыты	0

Критерии пересчета баллов в традиционную оценку по итогам результатов аттестации:

- 60 и менее баллов – неудовлетворительно
- 61...73 – удовлетворительно
- 74...90 – хорошо
- 91...100 – отлично.

#### 6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей, зачета и экзамена

##### Примеры заданий на 1 рубежный контроль (6 семестр) Дайте ответы на следующие вопросы

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. Анализ тенденций, развития рынка услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортно-технологических машин.
4. Структура автомобильного рынка (легковые и грузовые автомобили и автобусы) и перспективы его развития.
5. Особенности технического сервиса специализированных и специальных автомобилей.
6. Особенности организации технического сервиса для дорожно-строительной техники.
7. Особенности организации технического сервиса в России и за рубежом.
8. Основные понятия технического сервиса. Работа и услуга особенности и определения.
9. Закон о защите прав потребителей и применение в техническом сервисе.
10. Правила оказания услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств и транспортно-технологических машин и комплексов.
11. Сертификация услуг по перевозке пассажиров.
12. Сертификация и лицензирование услуг по перевозке грузов.
13. Сертификация и лицензирование услуг по перевозке опасных грузов.
14. Сертификация и лицензирование услуг по ТО и ремонту различных видов транспортно-технологических машин и комплексов.
15. Проведение сертификации и лицензирования гаражного и диагностического оборудования применяемого в техническом сервисе.
16. Проведение сертификации и лицензирования запасных частей, узлов и агрегатов для автомобильной техники.
17. Цели и задачи бизнес планирования в техническом сервисе.



18. Основные особенности бизнес-планирования при оценке перспективности направлений деятельности при открытии предприятий технического сервиса.
19. Техническая диагностика и применение при оказании сервисных услуг.
20. Перспективы развития технической диагностики как направления оказания услуг технического сервиса для современных транспортно-технологических машин и комплексов.

### **Примеры заданий на 2 рубежный контроль (6 семестр)**

#### **Дайте ответ на вопрос и решите задачу**

1. Анализ состояния спроса и предложения для выбранного направления развития технического сервиса.
2. Общероссийский классификатор услуг населению по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.
3. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности и его практическое применение.
4. Особенности формирования спроса на различных услуг технического сервиса
5. Формирование качества услуг технического сервиса.
6. Внешние факторы, влияющие на формирование качества услуг технического сервиса.
7. Внутренние факторы, влияющие на формирование качества услуг технического сервиса.
8. Формирование качества услуг по ТО и Р автомобилей.
9. Составление хозяйственного портфеля предприятия технического сервиса.
10. Методы распределения услуг. Выбор оборудования и технологий.
11. Товаропроводящие системы автомобильных компаний.
12. Организация торговли новыми автомобилями через товаропроводящие системы автомобильных компаний.
13. Особенности организации торговли подержанными автомобилями.
14. Оценка автомобилей и особенности проведения.
15. Рынок запасных частей и перспективы его развития в России.
16. Организация торговли запасными частями.
17. Особенности торговли подакцизными запчастями и материалами.
18. Оценка аварийных автомобилей и особенности проведения.
19. Страхование автомобилей как вид технического сервиса.
20. Федеральный закон "О техническом осмотре транспортных средств" и этапы его развития.
21. Постановление от 15 сентября 2020 года №1434 об утверждении правил проведения технического осмотра транспортных средств»
22. Порядок оказания услуг по проведению технического осмотра транспортных средств,
23. Особенности проведения технического осмотра вне пунктов технического осмотра с использованием передвижных диагностических линий



24. Требования безопасности транспортных средств, предъявляемые при проведении технического осмотра к транспортным средствам отдельных категорий,
25. Диагностическая карта и особенности её оформления при техническом осмотре.

**Вопросы к зачету: (примерный перечень) 6 семестр**

1. Общероссийский классификатор услуг населению по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.
2. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности и его практическое применение.
3. Особенности формирования спроса на различных услуг технического сервиса
4. Формирование качества услуг технического сервиса.
5. Внешние факторы, влияющие на формирование качества услуг технического сервиса.
6. Внутренние факторы, влияющие на формирование качества услуг технического сервиса.
7. Формирование качества услуг по ТО и Р автомобилей.
8. Составление хозяйственного портфеля предприятия технического сервиса.
9. Методы распределения услуг. Выбор оборудования и технологий.
10. Федеральный закон "О техническом осмотре транспортных средств" и этапы его развития.
11. Постановление от 15 сентября 2020 года №1434 об утверждении правил проведения технического осмотра транспортных средств»
12. Порядок оказания услуг по проведению технического осмотра транспортных средств,
13. Особенности проведения технического осмотра вне пунктов технического осмотра с использованием передвижных диагностических линий
14. Требования безопасности транспортных средств, предъявляемые при проведении технического осмотра к транспортным средствам отдельных категорий,
15. Диагностическая карта и особенности её оформления при техническом осмотре.
16. Товаропроводящие системы автомобильных компаний.
17. Организация торговли новыми автомобилями через товаропроводящие системы автомобильных компаний.
18. Сущность и цели автосервиса. Классификация услуг автосервиса. Участники рынка автосервиса.
21. Сущность и цели технического сервиса. Услуги, оказываемые в данной области и их классификация.
22. Особенности формирования автомобильного рынка и влияние на развитие предприятий технического сервиса.
23. Анализ тенденций, развития рынка услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортно-технологических машин.



24. Структура автомобильного рынка (легковые и грузовые автомобили и автобусы) и перспективы его развития.
25. Особенности технического сервиса специализированных и специальных автомобилей.
26. Особенности организации технического сервиса для дорожно-строительной техники.
27. Особенности организации технического сервиса в России и за рубежом.
28. Основные понятия технического сервиса. Работа и услуга особенности и определения.
29. Закон о защите прав потребителей и применение в техническом сервисе.
30. Правила оказания услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств и транспортно-технологических машин и комплексов.
31. Сертификация услуг по перевозке пассажиров.
32. Сертификация и лицензирование услуг по перевозке опасных грузов.
33. Сертификация и лицензирование услуг по ТО и ремонту различных видов транспортно-технологических машин и комплексов.
34. Проведение сертификации и лицензирования запасных частей, узлов и агрегатов для автомобильной техники.
35. Цели и задачи бизнес планирования в техническом сервисе.
36. Техническая диагностика и применение при оказании сервисных услуг.
37. Перспективы развития технической диагностики как направления оказания услуг технического сервиса для современных транспортно-технологических машин и комплексов.
38. Страхование автомобилей как вид технического сервиса.
39. Оценка аварийных автомобилей и особенности проведения.
40. Оценка автомобилей и особенности проведения.

### **Примеры заданий на 1 рубежный контроль (7 семестр)**

#### **Дайте ответы на следующие вопросы**

1. Факторы влияющие на расход запасных частей при эксплуатации транспортно-технологических машин.
2. Нормы расхода запасных частей и их корректировка в зависимости от условий эксплуатации.
3. Методы определения норм расхода запасных частей.
4. Участники рынка запасных частей. Классификация запасных частей по производителям и спросу.
5. Оригинальные запасные части и их характерные особенности.
6. Структура товаропроводящих систем российских и зарубежных производителей запасных частей и автокомплектующих.
7. Формирование потребностей в запасных частях.
8. Логистические системы обеспечения запасными частями предприятий транспортного комплекса.
9. Особенности материально-технического снабжения различных предприятий транспортного комплекса.
10. Участие предприятий технического сервиса в материально-техническом обеспечении транспортного комплекса регионов.



11. Классификация складов товаропроводящих сетей производителей. Эшедонирования складов.
12. Применение системы ABC при формировании складских логистических систем.
13. Формирование многоуровневых систем автотранспортных предприятий и предприятий технического сервиса.
14. Виды складских запасов и их назначение.
15. Виды складов, их классификация и назначение.
16. Системы управления запасами в товаропроводящих сетях.
17. Система к фиксированному размеру заказа и особенности её применения в многоуровневых логистических системах.
18. Система к фиксированному интервалу между заказами и особенности её применения в многоуровневых логистических системах.
19. Система к двум уровням управления и особенности её применения в многоуровневых логистических системах.
20. Система «точно в срок» и особенности её применения на предприятиях технического сервиса.
21. Номенклатура запасных частей и материалов необходимая при ТО и ремонте транспортно-технологических машин.
22. Система ABC и её применение при формировании номенклатуры складов различного уровня в логистических системах предприятия.
23. Особенности хранения различных групп запчастей и материалов.
24. Особенности хранения автомобильных шин и других видов РТИ.
25. Особенности хранения смазочных материалов.
26. Особенности хранения взрывоопасных материалов.
27. Требования к складам и их размещению.
28. Адресная система хранения и её применение на различных предприятиях транспортного комплекса и технического сервиса.
29. Оборотные и промежуточные склады и их назначение.
30. Региональные и дилерские склады и их назначение.

**Примеры заданий на 2 рубежный контроль (7 семестр)**  
**Дайте ответы на следующие вопросы**

1. Производственный процесс основные понятия и определения.
2. Факторы, влияющие на формирование производственного процесса предприятия технического сервиса.
3. Технологический процесс как важная часть производственного процесса.
4. Трудовой процесс и его формирование на предприятиях технического сервиса.
5. Схема производственного процесса и основные правила её выполнения.
6. Объекты производственной структуры предприятия и их участие в производственном процессе технического обслуживания и ремонта транспортно-технологических машин.
7. Основные этапы выполнения производственного процесса 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.
11. Система непосредственного управления и особенности производственного процесса используемого при данной системе.
12. Линейная система управления и особенности производственного процесса используемого при данной системе.
13. Функциональная система управления и особенности производственного процесса используемого при данной системе.
14. Линейно-функциональная система управления и особенности производственного процесса используемого при данной системе.
15. Комплекс подготовки производства и его влияние на производственный процесс ТО и ремонта транспортно-технологических машин.
16. Основные функции инженерно-технической службы (ИТС) при формировании производственного процесса.
17. Структура инженерно-технической службы предприятий технического сервиса.
18. Участие подразделений ИТС в производственном процессе предприятия.
19. Управление качеством производственных операций при взаимодействии производственных подразделений.
20. Бизнес процесс предприятия технического сервиса.
21. Основные этапы бизнес процесса и их формирование.
22. Приемка заказа первичный этап бизнес процесса и влияние приемки на нормирование трудоемкости производственного процесса.
23. Диагностирование и влияние на качество прохождения производственного процесса.
24. Место склада в производственном процессе предприятия технического сервиса.
25. Основные документы в производственно-технологической системе предприятия.
26. Заказ-наряд его назначение, формирование и заполнение.
27. Акт приемки транспортного средства и его заполнение.
28. Планирование и учет времени выполнения производственного процесса на предприятиях технического сервиса.
29. Моделирование производственного процесса и основные системы моделирования.
30. Автоматизированные рабочие места и их место в формировании производственного процесса предприятия.

**Вопросы к экзамену: (примерный перечень) 7 семестр**

1. Управление качеством производственных операций при взаимодействии производственных подразделений.



2. Бизнес процесс предприятия технического сервиса.
3. Основные этапы бизнес процесса и их формирование.
4. Приемка заказа первичный этап бизнес процесса и влияние приемки на нормирование трудоемкости производственного процесса.
5. Диагностирование и влияние на качество прохождения производственного процесса.
6. Место склада в производственном процессе предприятия технического сервиса.
7. Основные документы в производственно-технологической системе предприятия.
8. Заказ-наряд его назначение, формирование и заполнение.
9. Акт приемки транспортного средства и его заполнение.
10. Планирование и учет времени выполнения производственного процесса на предприятиях технического сервиса.
11. Моделирование производственного процесса и основные системы моделирования.
12. Автоматизированные рабочие места и их место в формировании производственного процесса предприятия.
13. Факторы влияющие на расход запасных частей при эксплуатации транспортно-технологических машин.
14. Нормы расхода запасных частей и их корректировка в зависимости от условий эксплуатации.
15. Методы определения норм расхода запасных частей.
16. Структура товаропроводящих систем российских и зарубежных производителей запасных частей и автокомплектующих.
17. Логистические системы обеспечение запасными частями предприятий транспортного комплекса.
18. Классификация складов товаропроводящих сетей производителей. Эшелонирования складов.
19. Применение системы ABC при формировании складских логистических систем.
20. Виды складских запасов и их назначение.
21. Виды складов, их классификация и назначение.
22. Системы управления запасами в товаропроводящих сетях.
23. Система к фиксированному размеру заказа и особенности её применения в многоуровневых логистических системах.
24. Система к фиксированному интервалом между заказами и особенности её применения в многоуровневых логистических системах.
25. Система к двумя уровнями управления и особенности её применения в многоуровневых логистических системах.
26. Система «точно в срок» и особенности её применения на предприятиях технического сервиса.
27. Номенклатура запасных частей и материалов необходимая при ТО и ремонте транспортно-технологических машин.
28. Система ABC и её применение при формировании номенклатуры складов различного уровня в логистических системах предприятия.
29. Особенности хранения различных групп запчастей и материалов.

30. Адресная система хранения и её применение на различных предприятиях транспортного комплекса и технического сервиса.
31. Производственный процесс основные понятия и определения.
32. Факторы, влияющие на формирование производственного процесса предприятия технического сервиса.
33. Схема производственного процесса и основные правила её выполнения.
34. Производственный процесс технического обслуживания и особенности его проведения на предприятиях технического сервиса.
35. Производственный процесс ремонта и особенности его проведения на предприятиях технического сервиса.
36. Организационно производственная структура предприятий технического сервиса.
37. Комплекс подготовки производства и его влияние на производственный процесс ТО и ремонта транспортно-технологических машин.
38. Основные функции инженерно-технической службы (ИТС) при формировании производственного процесса.
39. Структура инженерно-технической службы предприятий технического сервиса.
40. Участие подразделений ИТС в производственном процессе предприятия.

### 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. 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>.

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

4. Лицензирование и сертификация на автомобильном транспорте. Учебное пособие Бондаренко В.А., Якунин Н.Н., Игнатова Н.В., Климонтов В.Я. М. :Машиностроение, 2003 год – 464 с.

## 7.2. Дополнительная учебная литература

1. Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей"
2. Федеральный закон от 04 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».
3. Федеральный закон от 1 июля 2011 г. N 170-ФЗ "О техническом осмотре транспортных средств и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"
4. Миротин Л.Б., Ряховский А.А., Остапенко М.Ю., Ременцов А.П. и др. Управление автосервисом: Учебное пособие/Под ред. Л.Б. Миротина.- М.: Экзамен, 2005.-320 с.
5. Федеральный Закон N 196 от 10 декабря 1995 года «О безопасности дорожного движения».
6. Технический регламент Таможенного союза "О безопасности колесных транспортных средств" (ТР ТС 018/2011).
7. Постановление Правительства РФ от 23.10.1993 N 1090 - «Основные положения по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанностями должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения» с перечнем неисправностей и условий, при которых запрещается эксплуатация транспортных средств.
8. Постановление Правительства РФ от 5 декабря 2011 г. №1008 «О проведении технического осмотра транспортных средств».
9. Приказ Минэкономразвития от 28 ноября 2011 г. N 697 «Правила аккредитации операторов технического осмотра».
10. Приказ Минэкономразвития от 14.10.2011 года № 573 «Об утверждении формы типового договора о проведении технического осмотра».
11. Приказ Минтранса РФ от 21 августа 2013 г. N 274 "Об утверждении правил заполнения диагностической карты".



12. Приказ Министерства промышленности и торговли РФ от 1 декабря 2011 г. N 1664 "Об утверждении Квалификационных требований к техническим экспертам".
13. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «23» марта 2015 г. №187н Профессиональный стандарт «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре».
14. Постановление Правительства РФ от 12 августа 1994 г. N 938 "О государственной регистрации автотранспортных средств и других видов самоходной техники на территории Российской Федерации".
15. Приказ МВД от 24 ноября 2008 г. N 1001 "О порядке регистрации транспортных средств".
16. Решение Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 877 "О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности колесных транспортных средств"
17. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 г. N 290 «Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств».
18. Положение о Системе добровольной сертификации на автомобильном транспорте (ДС АТ), утвержденное Министерством транспорта Российской Федерации, зарег. Госстандартом России 27.12.2001 г., рег. № РОСС RU.0010.04УТ00 с учетом изменений: № 1-5, утв. Минтранс России 07.09.2005 г.
19. Васильев В.И., Борщенко Я.А. Лицензирование и сертификация на транспорте. Методические указания к выполнению курсовой работы для студентов специальности 150200. - Курган. Из-во КГУ, 2002. - 64с.
20. Егорова Н.Е., Мудунов А.С. Автосервис. Модели и методы прогнозирования деятельности. - М.: Изд-во «Экзамен», 2002.-256с.
21. [dist.kgsu.ru](http://dist.kgsu.ru) **Маркетинг в автосервисе 23.03.03** Уникальный номер(id): 4285 преподаватель: **Жаров Сергей Петрович**
22. [teams.microsoft.com](http://teams.microsoft.com) Маркетинг в транспортно-технологическом сервисе. Задания и материалы для студентов.

### 7.3. Методическая литература

1. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Организация государственного учета и контроля технического состояния автомобилей» Курган: КГУ, 2015. – 19 с.
2. Методические указания к выполнению лабораторной работы “Проверка эффективности действия тормозных систем в дорожных условиях” для студентов специальности 190603 Курган: Изд-во Курганского гос. ун-та, 2008. – 16 с.
3. Методические указания к выполнению лабораторной работы «Диагностирование тормозных систем автомобилей на тормозном стенде «CORTECVIDEOLINE» для студентов специальностей 190601, 190603, 190701, 190702, 190201, 050501 Курган: Редакционно-издательский центр КГУ, 2011. – 20 с.



4. Методические указания к выполнению лабораторной работы «Диагностирование, техническое обслуживание и ремонт шин» для студентов специальностей 190600.62 Курган: КГУ, 2014. – 27 с.
5. Методические указания к выполнению лабораторной работы «Техническое обслуживание приборов освещения и световой сигнализации» для студентов специальностей 190601, 190603, 190701, 190702, 190201, 050501 Курган: Редакционно-издательский центр КГУ, 2012. – 31 с.
6. Савенков В.И. Методические указания и задания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте» Курган: КГУ, 2016. – 13 с.
7. Методические указания и задания к выполнению практических работ по дисциплине «Сертификация и лицензирование на автомобильном транспорте». Часть 1 Курган: КГУ, 2016. – 13 с.

#### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

1. Компьютерный класс на базе ПК Pentium 166.
2. Контролирующая программа - контроль знаний по теме: “Маркетинговые исследования рынка услуг автосервиса” – “testtk”.



Аннотация к рабочей программе дисциплины  
**«Системы организации сервисных услуг»**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

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

Направленность:  
**Автомобильный сервис**

Трудоемкость дисциплины: 11 ЗЕ (396 академических часа)  
Семестр: 6 и 7 (очная форма обучения), 8,9 заочная форма обучения.  
Форма промежуточной аттестации: 6 семестр зачет  
7 семестр Экзамен (для очной формы обучения)  
8 семестр зачет  
9 семестр экзамен (для заочной формы обучения).

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. Особенности фирменного обслуживания и лизинга. 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; взаимоотношения и расчеты с производителями и поставщиками транспортной техники, комплектующих изделий, запасных частей, материалов; методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания “точно в срок”.