

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 10:55:24

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca1bae916

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки:
Квалификация выпускника:
Форма обучения:
Год начала обучения
Изучается

43.03.01 - Сервис
Бакалавр
Очная
2021 г.
в 6 семестре

г. Пятигорск 20__ г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью обучения дисциплины «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» являются формирование набора общенаучных и профессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис.

Задачами изучения дисциплины «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» являются:

- изучения существующих и перспективных систем и технологий обслуживания автомобилей, особенностей эксплуатации автомобилей в различных условиях и влияние этих условий на техническое состояние автомобилей
- изучение форм и видов услуг автосервиса, его организационно-управленческих структур, правил общения с потребителями;
- освоение законодательной базы, регламентирующей деятельность предприятий автосервиса;
- изучение систем материально-технического обеспечения, специфики взаимоотношения предприятий автосервиса с другими организациями.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» относится к вариативной части профессионального цикла. Ее освоение происходит в 7 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Освоение дисциплины «Основы технологии производства и ремонта ТИТМО» и преддипломной практики необходимо как предшествующее для изучения данной дисциплины

4. Связь с последующими дисциплинами

Изучение данной дисциплины является предшествующей для дисциплин: «Производственно-техническая инфраструктура предприятий».

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: - Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА; - Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса. - Знает правила организации торговли автомобилями и готов к консультированию потребителей. - Знает материально-технические ресурсы, применяемые в производственной деятельности СТО и готов к консультированию по их использованию.	ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.
Уметь: - Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА; - Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; - Умеет организовывать и проводить консультирование потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Умеет проводить консультирование потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО.	
Владеть: - Владеет формами и методами работы с потребителями в контактной зоне; - Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО.	
Знать: - Знает процессы сервиса для осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса; - Знает характеристики используемых ресурсов; - Знает методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.
Уметь: - Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса;	

- Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе; - Умеет применять в практической деятельности методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	
Владеть: - Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса; - Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. - Владеет методиками контроля параметров ресурсов, используемых в сервисе.	

6. Объём учебной дисциплины/модуля

	<u>Астр.часы</u>	
Объём занятий:	81 ч.	3 з.е.
Итого		
В т.ч. аудиторных	15 ч.	
Из них:		
Лекций	6 ч.	
Практических работ	9 ч.	
Самостоятельной работы	59,25 ч.	
Контроль	6,75 ч.	
Экзамен 7 семестр		
Контрольная работа 7 семестр		

7. Содержание дисциплины, структурирование по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов занятий

7.1. Тематический план дисциплины

7.1. Тематический план дисциплины							
№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
6 семестр							
1.	Тема 1. Автосервис – подсистема автомобильного транспорта.	ПК-11 ПК-12	1,5	-	-	-	25,5
2.	Тема 2. Правовые и нормативные основы технического сервиса транспортных средств.	ПК-11 ПК-12	-	-	-	-	
	Итого за 6 семестр		1,5	-			25,5
7 семестр							
3.	Тема 3. Критерии эффективности конкретных видов транспортных средств и транспортно-технологических машин и оборудования при их эксплуатации	ПК-11 ПК-12	1,5	3	-	-	33,75
4.	Тема 4. Организация технического осмотра, обслуживания и текущего ремонта техники, приемка и освоение технологического оборудования. Подготовка технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования.	ПК-11 ПК-12	1,5	3	-	-	
5.	Тема 5. Организационная структура, методы управления и регулирования СТО. Организация производства, труда и управления производством, метрологического и технического контроля на СТО.	ПК-11 ПК-12	1,5	3	-	-	

6.	Тема 6. Выполнение работ в области производственной деятельности по информационному обслуживанию на станциях технического обслуживания	ПК-11 ПК-12	-	-	-	-	
7.	Тема 7. Обеспечение предприятий автомобильного сервиса материально-техническими ресурсами, составление заявок на оборудование и запасные части.	ПК-11 ПК-12	-	-	-	-	
	Итого за 7 семестр		4,5	9	-	-	33,75
	ИТОГО		6	9	-	-	59,25

7.2. Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объём часов	Интерактивная форма проведения
6 семестр			
1.	Тема 1. Автосервис – подсистема автомобильного транспорта.	1,5	
	Итого за 6 семестр	1,5	-
7 семестр			
3.	Тема 3. Критерии эффективности конкретных видов транспортных средств и транспортно-технологических машин и оборудования при их эксплуатации	1,5	
4.	Тема 4. Организация технического осмотра, обслуживания и текущего ремонта техники, приемка и освоение технологического оборудования. Подготовка технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования.	1,5	Мультимедиа лекция
5.	Тема 5. Организационная структура, методы управления и регулирования СТО. Организация производства, труда и управления производством, метрологического и технического контроля на СТО.	1,5	
	Итого за 7 семестр	4,5	1,5
	ИТОГО	6	1,5

7.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4. Наименование практических занятий

№ темы	Наименование тем практических занятий	Объем часов	Интерактивная форма проведения
7 семестр			
3	Практическое занятие №3. Критерии эффективности конкретных видов транспортных средств и транспортно-технологических машин и оборудования при их эксплуатации	1,5	
3	Практическое занятие №3. Критерии эффективности конкретных видов транспортных средств и транспортно-технологических машин и оборудования при их эксплуатации	1,5	Компьютерные симуляции
4	Практическое занятие № 4. Организация технического осмотра, обслуживания и текущего ремонта техники, приемка и освоение технологического оборудования. Подготовка технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования.	1,5	
4	Практическое занятие № 4. Организация технического осмотра, обслуживания и текущего ремонта техники, приемка и освоение технологического оборудования. Подготовка технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования.	1,5	Компьютерные симуляции
5	Практическое занятие № 5. Организационная структура, методы управления и регулирования СТО. Организация производства, труда и управления производством, метрологического и технического контроля на СТО.	1,5	
5	Практическое занятие № 5. Организационная структура, методы управления и регулирования СТО. Организация производства, труда и управления производством, метрологического и технического контроля на СТО.	1,5	
	Итого за 7 семестр	9	3
	ИТОГО	9	3

7.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объём часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр						
ПК-11 ПК-12	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-2	Конспект	Собеседование	22,95	2,55	25,5
Итого за 6 семестр				22,95	2,55	25,5
7 семестр						
ПК-11 ПК-12	Самостоятельное изучение литературы по темам № 3-7	Конспект	Собеседование	15,255	1,695	16,95
ПК-11 ПК-12	Подготовка к практическим занятиям	Индивидуальное задание	Отчёт (письменный)	1,62	0,18	1,8
ПК-11 ПК-12	Комплект заданий для контрольной работы	Написание Контрольной работы	Контрольная работа	13,5	1,5	15
Итого за 7 семестр				30,375	3,375	33,75
ИТОГО				53,325	5,925	59,25

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Перечень компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств.

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/промежуточный)	Вид контроля (текущий/промежуточный)	Наименование оценочного средства
ПК-11 ПК-12	1-7	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
ПК-11 ПК-12	1-7	отчёт (письменный)	промежуточный	письменный	Вопросы к экзамену
ПК-11 ПК-12	1-7	Контрольная работа	промежуточный	письменный	Комплект заданий для контрольной работы

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ПК-11					
Базовый	Знать: - Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА; - Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса. - Знает правила организации торговли автомобилями и готов к консультированию потребителей.	- Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА;	- Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА; - Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса.	- Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА; - Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса. - Знает правила организации торговли автомобилями и готов к консультированию потребителей.	
	Уметь: - Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА; - Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; - Умеет организовывать и проводить консультирование потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля;	- Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА;	- Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА; - Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса;	- Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА; - Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; - Умеет организовывать и проводить консультирование потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля;	
	Владеть: - Владеет формами и методами работы с	- Владеет формами и методами	- Владеет формами и методами работы	- Владеет формами и методами	

	потребителями в контактной зоне; - Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля;	работы с потребителями в контактной зоне;	с потребителями в контактной зоне; - Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса;	работы с потребителями в контактной зоне; - Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля;	
Повышенный	Знать: - Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА; - Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса. - Знает правила организации торговли автомобилями и готов к консультированию потребителей. - Знает материально-технические ресурсы, применяемые в производственной деятельности СТО и готов к консультированию по их использованию.				- Знает формы и методы обслуживания потребителей в контактной зоне СТОА; - Знает виды производственной деятельности СТО для проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы и объема процесса сервиса. - Знает правила организации торговли автомобилями и готов к консультированию потребителей. - Знает материально-

					технические ресурсы, применяемые в производственной деятельности и СТО и готов к консультированию по их использованию.
	Уметь: - Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА; - Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; - Умеет организовывать и проводить консультирование потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Умеет проводить консультирование потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО.				- Умеет организовывать работу и работать с клиентами в контактной зоне СТОА; - Умеет проводить консультирование потребителей, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса; - Умеет организовывать и проводить консультирование потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Умеет проводить консультирование потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО.

					енной деятельност и СТО.
	Владеть: - Владеет формами и методами работы с потребителями в контактной зоне; - Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО.				- Владеет формами и методами работы с потребителями в контактной зоне; - Владеет методиками проведения консультирования потребителей, согласования вида, формы объема процессов сервиса; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам, связанным с приобретением автомобиля; - Владеет знаниями и навыками проведения консультирования потребителей по вопросам использования материально-технических ресурсов, применяемых в производственной деятельности СТО.
ПК-12					
Базовый	Знать: - Знает процессы	- Знает процессы сервиса для	- Знает процессы сервиса для	- Знает процессы сервиса для	

	сервиса для осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса; - Знает характеристики используемых ресурсов;	осуществления контроля качества;	осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса;	осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса; - Знает характеристики используемых ресурсов;	
	Уметь: - Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе;	- Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса;	- Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса;	- Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе;	
	Владеть: - Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса; - Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	- Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества;	- Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса;	- Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса; - Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.	
Повышен	Знать:				- Знает

ный	- Знает процессы сервиса для осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса; - Знает характеристики используемых ресурсов; - Знает методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.				процессы сервиса для осуществления контроля качества; - Знает параметры технологических процессов сервиса; - Знает характеристики используемых ресурсов; - Знает методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.
	Уметь: - Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе; - Умеет применять в практической деятельности методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.				- Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса; - Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе; - Умеет применять в практической

					деятельност и методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологич еских процессов, используем ых ресурсов.
	Владеть: - Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса; - Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. - Владеет методиками контроля параметров ресурсов, используемых в сервисе.				- Владеет методиками организации и процессов сервиса и осуществления контроля качества; - Владеет методиками организации и и контроля параметров технологических процессов сервиса; - Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. - Владеет методиками контроля параметров ресурсов, используемых в сервисе.

Рейтинговая оценка знаний студента – не предусмотрена.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
Вопросы к экзамену (7 семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

- Знать**
1. Основные положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»
 2. Аккумуляторные работы
 3. Современные информационные технологии управления работой СТОА
 4. Основные положения Федерального закона № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
 5. Контрольно-измерительное оборудование и инструменты
 6. Источники маркетинговой информации
 7. Показатели мощности и размеров СТОА
 8. Технологическая документация для выполнения ТО и ТР автомобилей
 9. Управление запасами деталей на складах запасных частей на СТОА
 10. Формы развития производственно-технической базы автомобильного сервиса
 11. Общая классификация технологического оборудования предприятий автомобильного сервиса
 12. Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов
 13. Оборудование для проверки безопасности технического состояния автомобилей
 14. Определение потребности в запасных частях
 15. Типы предприятий автосервиса
 16. Контрольно-диагностическое оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
 17. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта
 18. Причины изменения технического состояния автомобилей
 19. Уборочно-моечные работы
 20. Организация работ на производственных участках
 21. Предприятия по контролю технического состояния автомобилей
 22. Тепловые работы
 23. Характеристика автосервиса за рубежом
 24. Шинные работы
 25. Характеристика материально-технических ресурсов СТОА
 26. Требования к техническому состоянию автотранспортных средств
 27. Смазочно-заправочное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
 28. Система управления запасами запасных частей с постоянным размером заказа
 29. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
 30. Подъемно-осмотровое и подъемно-транспортное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
 31. Первичный документооборот на СТОА

**Уметь,
Владеть**

1. Методы обеспечения работоспособности автомобилей в эксплуатации
2. Разборочно-сборочные и крепежные работы
3. Каталожная нумерация деталей автомобилей
4. Понятие и основные показатели надежности автомобилей
5. Кузовное и окрасочное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
6. Учет движения товарно-материальных ценностей на СТОА

7. Пути совершенствования автосервиса в России
8. Производственно-техническая база предприятий автосервиса. Совершенствование ПТБ
9. Техническое диагностирование на СТОА
10. Мотели и кемпинги
11. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей
12. Организация производственного процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей на СТОА
13. Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг
14. Кузовные работы
15. Анализ видов и потребителей услуг автосервиса
16. Федеральные законы и подзаконные акты регламентирующие деятельность технического сервиса
17. Виды производственной деятельности станций технического обслуживания автомобилей
18. Система управления запасами запасных частей с постоянным интервалом времени между заказами
19. Автозаправочные станции
20. Контрольно-диагностическое оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
21. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта
22. Причины изменения технического состояния автомобилей
23. Уборочно-моечные работы
24. Организация работ на производственных участках
25. Предприятия по контролю технического состояния автомобилей
26. Тепловые работы
27. Характеристика автосервиса за рубежом
28. Шинные работы
29. Характеристика материально-технических ресурсов СТОА
30. Требования к техническому состоянию автотранспортных средств
31. Смазочно-заправочное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
32. Система управления запасами запасных частей с постоянным размером заказа
33. Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
34. Подъемно-осмотровое и подъемно-транспортное оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
35. Контрольно-диагностическое оборудование, применяемое на предприятиях автомобильного сервиса
36. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта
37. Причины изменения технического состояния автомобилей
38. Уборочно-моечные работы
39. Организация работ на производственных участках

8.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются три вопроса (один вопрос для проверки знаний и два вопроса для проверки умений и навыков студента).

Для подготовки по билету отводится 30 минут.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами

При проверке практического задания, оцениваются:

- знание параметра;
- последовательность и рациональность выполнения.

К практическому занятию студент должен подготовить ответы на индивидуальное задание по теме занятия. Максимальное количество баллов студент получает если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- отсутствие умения применять теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления отчета;
- пассивность в участия в групповой работе.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем дисциплины лекционного курса, взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы по темам №1-7	1-2	1-5	2	1-2
2	Подготовка к практическим занятиям	1-2	1-5	1	1-2
3	Выполнение контрольной работы	1-2	1-5	3	1-2

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы

1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 480 с. – (Сер.Бакалавриат)
2. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: учебник/ И. Э. Грибут [и др.] ; ред.: В. С. Шупляков, Ю. П. Свириденко- М.: Альфа-М, 2013.

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Дубровский, Д. А. Автомойка: с чего начать, как преуспеть: Д. Дубровский- СПб.: Питер, 2014.
2. Волгин, В.В. Автосервис. Создание и компьютеризация: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2013.
3. Волгин, В.В. Приемщик автосервиса: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2013.
4. Волгин, В.В. Малый автосервис: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2014.
5. Волгин, В.В. Автосервис. Производство и менеджмент: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2013.

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Системы, технологии, организация услуг автомобильном сервисе» направления подготовки 43.03.01 – Сервис, Филиал СКФУ в г.Пятигорске.
2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Системы, технологии, организация услуг автомобильном сервисе» направления подготовки 43.03.01 – Сервис, Филиал СКФУ в г.Пятигорске.
3. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Системы, технологии, организация услуг автомобильном сервисе» направления подготовки 43.03.01 – Сервис, Филиал СКФУ в г.Пятигорске.

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://sto-lemeshev.ru/classtopoprtr/fvnfray/> – Формирование рынка услуг.
2. <http://works.tarefer.ru/48/100194/index.html> – Общение с потребителями.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level- лицензия № 61541869

Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level - лицензия № 61541869

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Ауд. 102Д/7 - лаборатория конструкции и устройства транспортных средств – для проведения лекционных, практических и лабораторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная учебная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Стол для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стул для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стол-кафедра ученический – 1 шт.;
- Доска лекционная – 2 шт.;
- Персональный компьютер Pentium – 1 шт.;
- Мультимедиапроектор Epson – 1 шт.;

- Экран для проектора – 1 шт.;
- Комплект акустической системы к мультимедиа проектору – 1 шт.;
- Набор плакатов – 1 комплект;

Ауд. 105Д/7 - лаборатория организации сервисных услуг – для проведения практических и лабораторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная учебная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Стол для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стул для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Доска магнитно-маркерная, лекционная – 1 шт.;
- Персональный компьютер Pentium – 1 шт.;
- Мультимедиапроектор Epson – 1 шт.;
- Набор плакатов – 1 комплект;

Читальный зал библиотеки 7 корпуса для самостоятельной работы.

Специализированная учебная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Доступом к электронной информационно-образовательной среде;
- Книжные шкафы для учебной литературы и учебно-методических материалов.

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей)

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.