

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 09:57:54

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca13a2916

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:

43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника:

Бакалавр

Форма обучения:

Очная

Год начала обучения

2021 г.

Изучается

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 ТиТТМО» 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 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.