

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2024
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тюменский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа передовых производственных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Основы автосервиса»

Направление подготовки:

43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль):

«Сервис транспортных средств»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины «Основы автосервиса» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. №514

Составители:

старший преподаватель
(ученая степень, ученое звание)

Е.С Сычёва
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы передовых производственных технологий
30.08.2024 г., протокол № 1

Директор Высшей школы
Передовых производственных технологий

д.т.н., профессор
(уч.степень, уч.звание)

В.И. Воловач
(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для организации эффективного процесса предоставления услуг автосервиса, включая консультирование клиентов по вопросам технического обслуживания и ремонта автомобилей, анализ рабочих процессов и конструктивных решений объектов сервиса, а также применение клиентоориентированных технологий для повышения качества обслуживания.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	ИПК-1.1. Осуществляет консультирование клиентов по вопросам сервиса автотранспортных средств ИПК-1.2. Анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса.	Знает: –основные виды услуг автосервиса (ТО, диагностика, ремонт, шиномонтаж, кузовной ремонт, мойка), их содержание и нормативные сроки выполнения; –конструктивные особенности современных автомобилей и их влияние на технологию обслуживания и ремонта; – типовые технологические процессы ТО и ремонта для различных марок и моделей автомобилей; –критерии оценки технического состояния автомобилей и методы выявления неисправностей; –нормативно-правовую базу автосервисной деятельности (правила оказания услуг, гарантийные обязательства, права потребителей); –основы клиентоориентированных технологий: принципы общения, управление ожиданиями, работа с возражениями, обратная связь; –структуру заказ-наряда и порядок оформления документов при приёме и выдаче автомобиля; –правила техники безопасности и охраны труда на предприятиях автосервиса; Умеет: –осуществлять консультирование клиентов по вопросам технического состояния автомобиля, рекомендациям по ТО и ремонту, ориентировочной стоимости и срокам работ; –анализировать заявки клиентов и на основе их описаний определять возможные неисправности и необходимые диагностические и ремонтные операции; –оценивать рабочие процессы на соответствие типовым технологиям и при необходимости предлагать корректировки с учётом конструктивных особенностей конкретного автомобиля; –рассчитывать трудоёмкость и стоимость работ, составлять сметы для клиентов;	31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля

		–оформлять заказ-наряд и другую приёмо-сдаточную документацию в соответствии с установленными формами; –применять клиентоориентированные подходы: активно слушать, чётко разъяснять технические вопросы, предлагать альтернативные решения, управлять сроками и ожиданиями клиента; –использовать справочную информацию (каталоги, руководства, нормативы) для обоснования рекомендаций и расчётов; Владеет: –навыками профессионального общения с клиентами, включая разъяснение результатов диагностики и рекомендаций по ремонту; –методиками приёмки автомобиля (внешний осмотр, фиксация дефектов, согласование объёма работ); –навыками планирования и координации работ на постах с учётом загрузки и технологических требований; –способами составления и оформления заказ-нарядов, актов выполненных работ, смет; –методами анализа и оптимизации технологических процессов на основе конструктивных решений автомобилей; –навыками работы с нормативно-технической документацией и базами данных для подбора технологий и запчастей.	
--	--	---	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **5 з.е. (180 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины, час	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	18
занятия лекционного типа (лекции)	8
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	10
лабораторные работы	-
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	153
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	153
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	-
Контроль (часы на зачет)	9
Промежуточная аттестация	экзамен

Примечание: - объем часов соответственно для заочной формы обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятель ная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторн ые работы, час	Практическ ие занятия, час		
ПК-1, ИПК-1.1, ИПК-1.2.	ТЕМА 1. АВТОМОБИЛЬНЫЙ СЕРВИС КАК ОБЩЕПРИЗНАННЫЙ МЕТОД ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ. Содержание лекции: 1.Понятие об автосервисе 2.Характеристика системы автосервиса 3.История автосервиса	1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей			1		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа.				20	Самостоятельн ое изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям.
ПК-1, ИПК-1.1, ИПК-1.2.	ТЕМА 2. АВТОСЕРВИСНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ И ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА. Содержание лекции: 1.Виды и классификация авто сервисных предприятий	1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятель ная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторн ые работы, час	Практическ ие занятия, час		
	2.Станция технического обслуживания автомобилей 3. Система обеспечения запасными частями					
	Практическое занятие №2. Автосервисные предприятия и их характеристика			1		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				20	Самостоятельн ое изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям. Доклад
ПК-1, ИПК-1.1, ИПК-1.2.	ТЕМА 3. СТАНЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ. Содержание лекции: 1.Классификация СТО 2.Организация работ на СТО 3.Система обеспечения запасными частями. 4.Виды услуг по ТО и ремонту.	1				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №3. Станция технического обслуживания автомобилей			2		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				20	Самостоятельн ое изучение учебных материалов; Подготовка к практическим занятиям Доклад
ПК-1, ИПК-1.1, ИПК-1.2.	ТЕМА 4. ФИРМЕННЫЙ АВТОСЕРВИС. Содержание лекции: 1.Понятия о фирменном автосервисе 2.Методы организации фирменного автосервиса 3. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом	1				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №4. Фирменный автосервис.			2		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				33	Самостоятельн ое изучение учебных материалов
ПК-1, ИПК-1.1, ИПК-1.2.	ТЕМА 5. ПЕРЕЧЕНЬ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ И СЕРВИСНЫХ УСЛУГ, ПРЕЙСКУРАНТ. Содержание лекции: 1. Понятие о качестве услуг. 2. Документы регламентирующие качество услуг 3. Документы обеспечивающие качество услуг	2				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №5. Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант			2		Отчет по практической работе

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятель ная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторн ые работы, час	Практическ ие занятия, час		
	Самостоятельная работа				30	Самостоятельн ое изучение учебных материалов
ПК-1, ИПК-1.1, ИПК-1.2	ТЕМА 6. ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА ОРГАНИЗАЦИИ-ИЗГОТОВИТЕЛЯ АТС. Содержание лекции: 1.Основные научно-технические аспекты развития и функционирования предприятий автосервиса	2				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 6. Гарантийная политика организации-изготовителя АТС			2		Отчет по практической работе
	Самостоятельная работа				30	Самостоятельн ое изучение учебных материалов
	ИТОГО	8		10	153	

Примечание: - объем часов соответственно для заочной формы обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google-документы

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре - 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- работу с ресурсами Интернет;
- подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение практических заданий;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

Самостоятельная работа обучающихся направлена на закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиска и приобретения новых знаний, а также выполнения учебных заданий, подготовки к предстоящим занятиям, текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Бычков, В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг : учеб. : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. 23.03.03 "Эксплуатация наземного трансп. и трансп. оборудования" / В. П. Бычков. - 2-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 394 с. : табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/read?id=430363> (дата обращения: 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-104859-7. - Текст : электронный.
2. Проектирование предприятий технического сервиса : учеб. пособие для студентов вузов по направлению "Агроинженерия" / И. Н. Кравченко, А. В. Коломейченко, А. В. Чепурин [и др.] ; под ред. И. Н. Кравченко. - Документ Reader. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2022. - 350 с. - (Учебники для вузов. Специальная литература). - Прил. - URL: <https://reader.lanbook.com/book/213281> (дата обращения: 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8114-1814-5. - Текст : электронный.
3. Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учеб. пособие для высш. образования по специальностям "Техн. эксплуатация автомобилей", "Проф. обучение и автосервис" / Е. Л. Савич, М. М. Болбас, А. С. Сай ; под ред. Е. Л. Савича. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 160 с. : ил., табл. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=430382> (дата обращения: 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-104882-5. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

4. Волгин, В. В. Автосервис: создание и компьютеризация : практ. пособие / В. В. Волгин. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2010. - 405 с. : ил., табл. - Прил. - ISBN 978-5-394-00385-1 : 1320-00;1287-00. - Текст : непосредственный.
5. Волгин, В. В. Малый автосервис : практ. пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2014. - 563 с. : табл. - Прил. - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=430516#none> (дата обращения: 12.11.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-02165-7. - Текст : электронный.
6. Волгин, В. В. Открываю автомастерскую : практ. пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2019. - 186 с. - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=358361> (дата обращения: 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03505-0. - Текст : электронный.
7. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для высш. проф. образования по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис" / О. Н. Гукова. - Документ read. - Москва : Форум, 2022. - 159 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=395782> (дата обращения: 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-91134-661-4. - 978-5-16-110279-4. - Текст : электронный.
8. Круглик, В. М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта : учеб. пособие для вузов по специальности "Коммер. деятельность" / В. М. Круглик, Н. Г. Сычев. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 260 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.ru/read?id=424917> (дата обращения: 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-110723-2. - Текст : электронный.
9. Родионов, Ю. В. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса : учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис трансп. и технол. машин и оборудования (Автомобил. трансп.)" / Ю. В. Родионов. - Ростов-на-Дону : Феникс,

2008. - 440 с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Прил. - ISBN 978-5-222-14428-2 : 135-10;135-91;141-57;151-03. - Текст : непосредственный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека: сайт. - Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 19.06.2024). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. КонсультантПлюс : справочная правовая система: сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 19.06.2024). - Текст : электронный.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса: сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 19.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	Консультант Плюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре - 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Отчет по темам лекционных занятий	5	6	30
Доклад	4	6	24
Отчет по практической работе	8	5	40
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.) Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины и др.	1	6	6
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

Темы доклада

1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей.
 2. Понятие об автосервисе.
 3. Характеристика системы автосервиса.
 4. История автосервиса.
 5. Автосервисные предприятия и их характеристика.
 6. Виды предприятий сервиса транспортных средств: автоцентры, автомастерские
 7. Виды предприятий сервиса транспортных средств: автостоянки
 8. Виды предприятий сервиса транспортных средств: АЭС. 9. Фирмы по прокату автомобилей.
 9. Виды предприятий сервиса транспортных средств: предприятия по перевозке грузов и пассажиров и др.
 10. Станция технического обслуживания автомобилей.
 11. Система обеспечения запасными частями.
 12. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей, принадлежащих гражданам
 13. Фирменный автосервис.
 14. Понятия о фирменном автосервисе.
 15. Методы организации фирменного автосервиса.
 16. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом.
 17. Перечень регламентных работ и сервисных услуг,
 18. преysкурaнт
 19. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов
 20. Гарантийная политика организации-изготовителя АТС
- Основные научно-технические аспекты развития и функционирования предприятий автосервиса.

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие №1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей.

Содержание:

1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей.
2. Понятие об автосервисе.
3. Характеристика системы автосервиса.
4. История автосервиса.

Практическое занятие №2. Автосервисные предприятия и их характеристика

Содержание:

1. Автосервисные предприятия и их характеристика.
2. Виды предприятий сервиса транспортных средств: автоцентры, автомастерские
3. Виды предприятий сервиса транспортных средств: автостоянки
4. Виды предприятий сервиса транспортных средств: АЭС.
5. Фирмы по прокату автомобилей.
6. Виды предприятий сервиса транспортных средств: предприятия по перевозке грузов и пассажиров и др.

Практическое занятие №3. Станция технического обслуживания автомобилей

Содержание:

1. Станция технического обслуживания автомобилей.
2. Система обеспечения запасными частями.
3. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей, принадлежащих гражданам

Практическое занятие №4. Фирменный автосервис.

Содержание:

1. Фирменный автосервис.
2. Понятия о фирменном автосервисе.
3. Методы организации фирменного автосервиса.
4. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом.

Практическое занятие №5. Перечень регламентных работ и сервисных услуг, преysкурant

Содержание:

1. Перечень регламентных работ и сервисных услуг,
2. Преysкурant

Практическое занятие № 6. Гарантийная политика организации-изготовителя АТС

Содержание:

1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов
2. Гарантийная политика организации-изготовителя АТС
3. Основные научно-технические аспекты развития и функционирования предприятий автосервиса.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

№	Содержание вопроса
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиенто-ориентированных технологий	
1.	Что такое автосервис? А) Предприятие, оказывающее услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей; В) Магазин по продаже автозапчастей; С) Автомойка; D) Стоянка для автомобилей.
2.	Какой документ оформляется при приёмке автомобиля в автосервис? А) Диагностическая карта; В) Заказ-наряд; С) Полис ОСАГО; D) ПТС.
3.	Что относится к основным услугам автосервиса? А) Продажа автомобилей; В) Техническое обслуживание, диагностика, ремонт; С) Оформление страховки; D) Обучение вождению.
4.	Какова цель предварительной консультации клиента в автосервисе? А) Уточнить стоимость работ; В) Выявить проблему и предложить варианты решения; С) Оформить страховку; D) Провести диагностику.
5.	Что такое ТО-1? А) Ежедневное обслуживание; В) Первое техническое обслуживание (плановое); С) Капитальный ремонт; D) Сезонное обслуживание.
6.	Какой параметр не относится к конструктивным решениям автомобиля? А) Тип подвески; В) Цвет кузова; С) Тип коробки передач; D) Система тормозов.
7.	Какие работы входят в ежедневное обслуживание автомобиля? А) Замена масла; В) Проверка уровня жидкостей и осмотр перед выездом; С) Замена тормозных колодок; D) Регулировка клапанов.
8.	Что такое диагностическая карта? А) Документ с результатами проверки технического состояния автомобиля; В) Страховой полис; С) Паспорт транспортного средства;

	D) Заказ-наряд на ремонт.
9.	Какой документ регламентирует права потребителей в автосервисе? A) ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»; B) ФЗ № 170-ФЗ «О техническом осмотре»; C) КоАП РФ; D) Трудовой кодекс.
10.	Что означает термин «клиентоориентированность»? A) Ориентация на увеличение прибыли; B) Сосредоточенность на потребностях клиента и качестве обслуживания; C) Соблюдение техники безопасности; D) Жёсткое соблюдение инструкций.
11.	Какой этап является первым при приёме автомобиля в ремонт? A) Диагностика; B) Составление заказ-наряда; C) Внешний осмотр и фиксация дефектов; D) Выполнение ремонтных работ.
12.	Какие данные обязательно указываются в заказ-наряде? A) Стоимость запчастей; B) Перечень работ, сроки, стоимость, подписи сторон; C) Номер кузова; D) Результаты диагностики.
13.	Что такое гарантийный ремонт? A) Ремонт, выполненный бесплатно в пределах гарантийного срока; B) Ремонт после ДТП; C) Плановое ТО; D) Ремонт, выполненный за полную стоимость.
14.	Какую информацию должен предоставить мастер клиенту перед началом работ? A) Только стоимость; B) Перечень работ, сроки, стоимость, гарантию; C) Только сроки; D) Только гарантию.
15.	Что такое типовой технологический процесс? A) Индивидуальный подход к каждому автомобилю; B) Стандартная последовательность операций для выполнения определённого вида работ; C) Процесс, не требующий оборудования; D) Устные рекомендации мастера.
16.	Какие работы относятся к шиномонтажным? A) Замена масла; B) Демонтаж, монтаж и балансировка колёс; C) Ремонт двигателя; D) Окраска кузова.
17.	Как часто должно проводиться ТО-2 для легковых автомобилей? A) Каждые 5 000 км; B) Каждые 15 000-20 000 км; C) Каждые 2 года; D) По требованию клиента.
18.	Какой вид обслуживания выполняется при смене сезонов? A) Ежедневное; B) Сезонное; C) Гарантийное; D) Капитальное.
19.	Какие работы входят в комплексную диагностику автомобиля? A) Только проверка двигателя; B) Проверка всех основных систем (двигатель, трансмиссия, тормоза, электроника);

	С) Только ходовой части; Д) Только кузова.
20.	Каким образом можно повысить лояльность клиента? А) Высоким качеством обслуживания и вниманием к потребностям; В) Только низкой ценой; С) Сокращением времени работы; Д) Отказом от гарантии.
21.	Что такое «скрытые дефекты» при приёмке автомобиля? А) Дефекты, не зафиксированные при внешнем осмотре; В) Заводской брак; С) Неисправности, возникшие в процессе эксплуатации; Д) Дефекты, устранённые ранее.
22.	Как оформляется согласование дополнительных работ с клиентом? А) Устным соглашением; В) Дополнительным соглашением к заказ-наряду; С) Смс-уведомлением; Д) Телефонным звонком.
23.	Какой фактор наиболее важен для клиента при выборе автосервиса? А) Расположение; В) Репутация и качество услуг; С) Наличие кофе; Д) Большая парковка.
24.	Что входит в обязанности мастера-приёмщика? А) Выполнение ремонта; В) Консультирование клиентов, оформление документов; С) Уборка помещения; Д) Закупка запчастей.
25.	Что такое «гарантийный срок на выполненные работы»? А) Период, в течение которого работы бесплатны при обнаружении дефектов по вине сервиса; В) Период эксплуатации автомобиля; С) Срок действия лицензии; Д) Срок рассмотрения претензий.
26.	Какой документ выдаётся клиенту по окончании ремонта? А) Заказ-наряд с отметкой о выполнении; В) Паспорт автомобиля; С) Договор купли-продажи; Д) Страховой полис.
27.	Какие требования предъявляются к автосервисам по охране труда? А) Наличие инструкций и обучение персонала; В) Только наличие огнетушителей; С) Отсутствие травм за последний год; Д) Сертификация ISO.
28.	Что такое «акт выполненных работ»? А) Документ, подтверждающий факт оказания услуги с указанием перечня и стоимости работ; В) Результаты диагностики; С) Заявка на запчасти; Д) График работы сотрудников.
29.	Как правильно принимать претензию от клиента? А) Отказать в обслуживании; В) Внимательно выслушать, зафиксировать письменно, разобраться в ситуации; С) Перенаправить в другой сервис; Д) Предложить бесплатный ремонт сразу.

30.	Что такое «плановое техническое обслуживание»? А) Ремонт по заявке клиента; В) Обслуживание, проводимое через установленные пробеги или интервалы времени; С) Аварийный ремонт; D) Сезонная замена шин.
31.	Перечислите основные виды услуг, предоставляемых предприятиями автосервиса.
32.	Опишите порядок приёмки автомобиля в автосервис (этапы, документы, оформление).
33.	Какие требования предъявляются к заказ-наряду и его заполнению?
34.	Что такое клиентоориентированный подход и как он реализуется в автосервисе?
35.	Назовите основные причины обращения клиентов в автосервис и способы их решения.
36.	Как проводится диагностика автомобиля и какие системы проверяются в первую очередь?
37.	Какие факторы влияют на стоимость услуг автосервиса?
38.	В чём отличие между текущим ремонтом и капитальным ремонтом автомобиля?
39.	Как консультировать клиента по результатам диагностики (структура объяснения)?
40.	Какие типовые неисправности возникают в двигателе и как их выявить?
41.	Что такое «дорожная карта клиента» в автосервисе и зачем она нужна?
42.	Как обрабатываются претензии клиентов и какие нормативные документы регулируют этот процесс?
43.	Какие виды гарантий предоставляются на услуги автосервиса?
44.	Опишите порядок согласования дополнительных работ с клиентом.
45.	Какие требования безопасности предъявляются к организации рабочих мест в автосервисе?
46.	Как производится расчёт трудоёмкости работ и формирование сметы для клиента?
47.	Что такое «типовой технологический процесс» и как он применяется при обслуживании разных моделей автомобилей?
48.	Каков порядок выдачи автомобиля клиенту после завершения работ?
49.	Как правильно общаться с «трудным» клиентом?
50.	Какие параметры проверяются при ежедневном обслуживании автомобиля?
51.	Какие документы должны быть у автосервиса для легальной деятельности?
52.	Как строится работа с клиентами по системе записи и как это влияет на загрузку предприятия?
53.	Какие методы используются для оценки качества выполненных работ?
54.	Что такое «скрытые дефекты» и как с ними работать при приёме автомобиля?
55.	Какие современные технологии обслуживания клиентов внедряются в автосервисе?
56.	Опишите типовую структуру предприятия автосервиса и распределение обязанностей.
57.	Какие факторы необходимо учитывать при планировании ремонтных работ?
58.	Как рассчитываются сроки выполнения заказа и что делать, если сроки сдвигаются?
59.	Какие навыки необходимы мастеру-приёмщику для эффективной работы с клиентами?
60.	Как повысить лояльность клиентов и сформировать положительную репутацию автосервиса?