

**ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный аграрный
университет имени М.М. Джамбулатова»**

Автомобильный факультет
Кафедра Технической эксплуатации автомобилей



Утверждаю:

Первый проректор

 М.Д. Мукайлов

« 29 » мая 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
«Автосервис и фирменное обслуживание»

Направление подготовки
23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Направленность (профиль) подготовки
«Автомобили и автомобильное хозяйство»

Квалификация - *магистр*

Форма обучения – *очная*

Махачкала, 2020

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06 марта 2015 г. № 161 с учетом зональных особенностей Республики Дагестан.

Составитель:

д.т.н., профессор кафедры
«Техническая эксплуатация автомобилей»



Ф.М. Магомедов

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры
«Техническая эксплуатация автомобилей» от 13 мая 2020 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой,
к.т.н., профессор



А.Х. Бекеев

Рабочая программа одобрена методической комиссией автомобильного
факультета от 19 мая 2020 г., протокол № 9

Председатель
методической комиссии факультета,

к.т.н., доцент



И.М. Меликов

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины.....	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
4.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5.	Содержание дисциплины.....	8
5.1	Разделы дисциплин и виды занятий.....	8
5.2	Тематический план лекций.....	11
5.3	Тематический план практических занятий.....	12
5.4	Содержание разделов дисциплины.....	13
6.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	14
7.	Фонды оценочных средств.....	17
7.1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	18
7.2	Описание показателей и критериев оценивания компетенций...	19
7.3	Типовые контрольные задания.....	22
7.4	Методика оценивания знаний, умений, навыков.....	27
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	27
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	30
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	31
11.	Информационные технологии и программное обеспечение.....	34
12.	Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	35
13.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	35
	Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины.....	37

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - является формирование представлений, теоретических знаний и практических умений и навыков в области организации сервисного обслуживания.

Задачами являются:

- организация фирменного обслуживания автомобилей;
- особенности организации работ по автосервису автомобилей в современных условиях;
- продукции и качества услуг автосервиса и способа их обеспечения;
- управления рынка автосервиса, предпринимательской деятельности, конкурентоспособности станций технического обслуживания и их услуг;
- задач удовлетворения потребностей владельцев автомобилей в услугах автосервиса и организации работы с клиентурой.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине

Компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы форм. компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
ПК-2	способностью подготавливать технические задания на разработку проектных решений по сервисному обслуживанию и ремонту транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта, а также строительству и реконструкции транспортных предприятий	Автосервис и понятие об автосервисе	социально-экономическую сущность автосервиса	определить качество автосервиса и его продукции	организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей;
ПК-3	готовностью использовать перспективные методологии при разработке технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервиса транспортных и транспортно-	Требования к системе услуг автосервиса Организация работы по обслуживанию и ремонту Факторы,	требования к системе торговли автомобилями; требования к системе поддержа-	анализировать возможности и ограничения предприятий автосер-	оперативного управления производством и создания баз дан-

	технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта с определением рациональных технологических режимов работы оборудования	влияющие на организацию производства	ния и восстановления работоспособности автомобилей;	виса	ных по клиентуре
ПК-6	готовностью использовать передовой отраслевой, межотраслевой и зарубежный опыт при разработке производственных программ по технической эксплуатации, ремонту и сервисному обслуживанию транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта	Лицензирование и сертификация. Понятие о лицензировании и сертификации услуг автосервиса.	требования к продукции автосервиса; качество автосервиса и его продукции	определять конкурентоспособность станций и ее услуг	оперативного управления производством и создания баз данных по клиентуре
ПК-8	способностью к организации и проведению контроля качества технического обслуживания, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта	Емкость рынка автомобилей. Разработка предложений услуг автосервиса. Факторы, влияющие на стимулирование сбыта услуг.	емкость рынка автомобилей; цены и ценовую политику автосервиса	разрабатывать предложения комплексного маркетинга услуг автосервиса; организовать работу с клиентурой	формирования требований к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Автосервис и фирменное обслуживание» входит в перечень дисциплин по выбору согласно ФГОС ВО и изучается во 2 семестре. Данная дисциплина базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплин базовой части: «Сопrotивление материалов», «Автомобили», «Техническая эксплуатация автомобилей».

Освоение компетенций в процессе изучения дисциплины способствует формированию знаний, умений и навыков, позволяющих осуществлять эффективную работу по следующим видам профессиональной деятельности: расчет маршрутов движения, производственная, эксплуатационная.

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с последующими дис-

циплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения (последующих) обеспечиваемых дисциплин	
		1	2
1.	Стратегия развития производственно-технической базы предприятий автомобильного транспорта	+	+
2.	Стратегия развития производственно-технической базы предприятий автомобильного транспорта	+	+
3.	Автосервис и фирменное обслуживание	+	+
4.	Проектирование предприятий автомобильного транспорта	+	+
5.	Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	+	+
6.	Методы экспертного анализа технического состояния машин и оборудования	+	+
7.	Методы испытаний машин и оборудования	+	+
8.	Оптимизация технологии ремонта и восстановления транспортно-технологических машин	+	+
9.	Проектирование технологических процессов ремонта и восстановления деталей	+	+
10	Научно-исследовательская работа в семестре	+	+
11	Технологическая	+	+
12.	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты ВКР	+	+

4.Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы(ЗЕТ*), 144 академических часов.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах).

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
Общая трудоемкость: часы	144	144
зачетные единицы	4	4
Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:	52(14*)	52(14*)

Лекции	26(6*)	26(6*)
Практические занятия (ПЗ)	26(8*)	26(8*)
Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.:**	56	56
подготовка к практическим занятиям	10	10
самостоятельное изучение тем	36	36
подготовка к текущему контролю знаний	10	10
Промежуточная аттестация (экзамен)	36	36

5. Содержание дисциплины

5.1 Разделы дисциплин и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		Самостоятельная работа
			Лекции	ПЗ	
1.	Раздел 1. Эффективность и цели авто-сервиса	50(6*)	12(2*)	12(4*)	26
2.	Раздел 2. Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей	58(8*)	14(4*)	14(4*)	30
	Всего	108(14*)	26(6*)	26(8*)	56

(*) - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.2 Тематический план лекций

Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекций	Количество часов
1.	Сущность, эффективность и цели автосервиса.	2
2	Требования к системе торговли автомобилями. Требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей. Требования к системе обеспечения запасными частями.	4
3.	Требования, предъявляемые к основным системам автосервиса Требования к системе обеспечения ТЭА. Требования к системе использования автомобиля. Требования к системе безопасности движения и устранению вредных последствий.	4(2*)
4.	Лицензирование и сертификация. Понятие о лицензировании и сертификации услуг автосервиса. Факторы, обуславливающие качество. Качество автосервиса и его продукции Характеристика качества. Особенности качества услуг автосервиса.	4
5.	Определение емкости рынка автомобилей Емкость рынка автомобилей. Емкость рынка запасных частей и материалов. Определение емкости рынка автоуслуг.	4(2*)
6.	Разработка предложений услуг автосервиса Факторы, влияющие на разработку предложений услуг автосервиса. Методы распространения услуг. Методы стимулирования сбыта услуг. Факторы, влияющие на стимулирование сбыта услуг.	2

7.	Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей Факторы, влияющие на организацию производств, формирование производственной программы. Формирование производственной программы кузовных и малярных работ. Факторы, влияющие на длительность производственного цикла.	6(2*)
Всего часов		26(6*)

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.3 Тематический план практических занятий Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Количество часов
1.	Сегментация рынка автоуслуг. Классификация станций технического обслуживания	2
2.	Определение конкурентоспособности предприятий автосервиса	4
3.	Факторы ценообразования и ценовая политика фирмы. Анализ спроса. Виды скидок.	4
4.	Техническое обслуживание и ремонт механизмов кузова	4(2*)
5.	Ремонт обивки салона автомобилей	4(2*)
6.	Определение линейных размеров проемов и зазоров, а также размеров контрольных точек основания кузова	4(2*)
7.	Определение дефектов на элементах несущей конструкции корпуса кузова и технология их устранения	4(2*)
Всего часов		26(8*)

()* - занятия, проводимые в интерактивных формах

5.4 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Компетенции
1.	Эффективность и цели автосервиса	Введение. Сущность, эффективность и цели автосервиса.	ПК-2, ПК-3, ПК-6, ПК-8,
		Связь с предшествующими и последующими дисциплинами	
		Требования к системе торговли автомобилями.	
		Требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей.	
		Требования к системе обеспечения запасными частями.	
		Требования к системе обеспечения ТЭА.	
		Требования к системе использования автомобиля.	
Требования к системе безопасности движения и устранению вредных последствий.			
2.	Организация работы по обслуживанию и ремонту ав-	Понятие о лицензировании и сертификации услуг автосервиса.	ПК-2, ПК-3, ПК-6, ПК-8,
		Факторы, обуславливающие качество. Характеристика качества.	

томобилей	Особенности качества услуг автосервиса.
	Емкость рынка автомобилей.
	Емкость рынка запасных частей и материалов.
	Определение емкости рынка автоуслуг.
	Факторы, влияющие на разработку предложений услуг автосервиса.
	Методы распространения услуг. Методы стимулирования сбыта услуг.
	Факторы, влияющие на стимулирование сбыта услуг.
	Факторы, влияющие на организацию производств, формирование производственной программы.
	Формирование производственной программы кузовных и малярных работ.
	Факторы, влияющие на длительность производственного цикла.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Тематический план самостоятельной работы

№ п/п	Тематика самостоятельной работы	Количество часов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	(интернет-ресурсы) (из п.9 РПД)
1.	Автосервис и понятие об автосервисе Введение. Сущность, эффективность и цели автосервиса. Связь с предшествующими и последующими дисциплинами	2	1-6	14-16	1-9
2.	Требования к системе услуг автосервиса Требования к системе торговли автомобилями. Требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей. Требования к системе обеспечения запасными частями.	4	1-6	15-18	1-9
3.	Требования, предъявляемые к основным системам автосервиса Требования к системе обеспечения ТЭА. Требования к системе использования автомобиля. Требования к системе безопасности движения и устранению вредных последствий.	6	1-6	14-16	1-9
4.	Лицензирование и сертификация. Понятие о лицензировании и сертификации услуг автосервиса. Факторы, обуславли-	6	1-6	15-18	1-9

	вающие качество. Качество автосервиса и его продукции Характеристика качества. Особенности качества услуг автосервиса.				
5.	Определение емкости рынка автомобилей Емкость рынка автомобилей. Емкость рынка запасных частей и материалов. Определение емкости рынка автоуслуг.	6	1-6	14-16	1-9
6.	Разработка предложений услуг автосервиса Факторы, влияющие на разработку предложений услуг автосервиса. Методы распространения услуг. Методы стимулирования сбыта услуг. Факторы, влияющие на стимулирование сбыта услуг.	6	1-6	15-18	1-9
7.	Организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей Факторы, влияющие на организацию производств, формирование производственной программы. Формирование производственной программы кузовных и малярных работ. Факторы, влияющие на длительность производственного цикла.	6	1-6	18,19	1-9
8.	Подготовка к практическим занятиям	10	1-6	15-18	1-9
9.	Подготовка к текущему контролю	10	1-6	15-18	1-9
	Всего	56	1-6	18,19	1-9

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы:

1. Бекеев, А. Х. Организация автосервиса [Текст] : учебное пособие по выполнению практических работ по дисциплине: "Организация автосервиса" по направ. "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов". - Махачкала :ДагГАУ, 2015. - 51с. - (Кафедра технической эксплуатации автомобилей).

2. Бычков, В. П. .Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте: перевозки и автосервис [Текст] : учебное пособие, допущ. УМО по образованию в области производственного менеджмента. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Академический Проект; Киров: Константа, 2009. - 573с. - (Gaudeamus). - ISBN 978-5-8291-1059-8(Академический Проект). - ISBN 978-5-902844-28-0(Консалта).

3.Болбас М. М.Основы технической эксплуатации автомобилей Учебник. - Минск: "Амалфея", 2001. – 352с.

4. Вахламов, В. К.Техника автомобильного транспорта. Подвижной состав и эксплуатационные свойства [Текст] : учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений, допущ. УМО. - Москва :Издат. центр "Академия", 2004. - 528с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN

5.Волгин, В.В.Энциклопедия автосервиса [Текст] : секреты бизнеса / В. В.

Волгин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2014. - 704с. - ISBN 978-5-394-02400-9

6. Круглик, В.М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта [Текст] : учебное пособие. Допущ. Министерством образования по спец. "Коммерческая деятельность". - Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2013. - 260с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-985-475-580-9 (Новое знание). - ISBN 978-5-16-006953-1 (ИНФРА-М).

7. Москаленко, М.А. Устройство и оборудование транспортных средств [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М.А. Москаленко, И.Б. Друзь, А.Д. Москаленко. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2013. — 240 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/10252>

8. Производственно - техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей. Учебное пособие для студ. высш. учеб. завед. Рек. УМО по образованию в области транспортных машин / Н.И. Веревкин, А.Н. Новиков, Н.А. Давыдов и др.; под ред. Н.А. Давыдова. - 2-е изд., стер. - Москва: Изд. центр "Академия", 2013. - 400с.

9. Родионов, Ю. В. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса. Учеб. пособие для студ. вузов высш. образ., допущ. УМО вузов РФ. - Ростов-н/Д.: "Феникс", 2008. - 439с.

10. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе [Текст] : учебник для студ. учрежд. высш. проф. образов. Допущ. УМО по образ. в обл. транспортных машин. / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. - 2-е изд., стер. - Москва : Издат. центр "Академия", 2014. - 480с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-4468-0460-3.

11. Техническая эксплуатация автомобилей: учебник для вузов, допущ. Мин. образ. РФ. / Е. С. Кузнецов, А. П. Болдин, В. М. Власов; под ред. Е. С. Кузнецова. - 4-е изд. перераб. и доп. - Москва : "Наука", 2004. - 535с.

12. Чмиль, В.П. Автотранспортные средства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.П. Чмиль, Ю.В. Чмиль. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2011. — 336 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/697>.

Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом в объеме 56 часов, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа носит систематический характер.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента. При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на практических занятиях и т.д.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, студентам рекомендуются учебно-методические издания, а также методические материалы, выпущенные кафедрой своими силами и предоставляемые студентам во время занятий (приложения):

- наглядные пособия (плакаты);
- глоссарий - словарь терминов по тематике.

Самостоятельная работа с книгой. В наше время книга существует в двух формах: традиционной и электронной. В интернете существуют целые библиотеки, располагающие десятками тысяч электронных текстов. Сегодня в обществе преобладает мнение, что печатная книга и ее компьютерный текст дополняют друг друга. Используя электронный вариант книги значительно быстрее подготовить на его базе контрольную работу, подогнать текст работы, под требуемый учебным заданием объем. Печатные книги гораздо легче и удобнее читать.

Работа с книгой, студенты сталкиваются с рядом проблем. Одна из них – какая книга лучше. Целесообразно в первую очередь обратиться к литературе, рекомендованной преподавателем. Целесообразно прочитать аннотацию к книге на ее страницах, в которой указано, кому и для каких целей она может быть полезна.

Другая проблема – как эффективно усвоить материал книги. Качество усвоения учебного материала существенно зависят от манеры прочтения книги. Можно выделить пять основных приемов работы с литературой:

Чтение-просмотр используется для предварительного ознакомления с книгой, оценки ее ценности. Он предполагает ознакомление с аннотацией, предисловием, оглавлением, заключением книги, поиск по оглавлению наиболее важных мыслей и выводов автора произведения.

Выборочное чтение предполагает избирательное чтение отдельных разделов текста. Этот метод используется, как правило, после предварительного просмотра книги, при ее вторичном чтении.

Сканирование представляет быстрый просмотр книги с целью поиска фамилии, факта, оценки и др.

Углубленное чтение предполагает обращение внимания на детали содержания текста, его анализ и оценку. Скорость подобного вида чтения составляет ориентировочно до 7-10 страниц в час. Она может быть и выше, если читатель уже обладает определенным знанием по теме книги или статьи.

Углубленное чтение литературы предполагает:

- Стремление к пониманию прочитанного текста. Без понимания смысла, прочитанного информацию ее очень трудно запомнить.
- Обдумывание изложенной в книге информации. Тогда собственные мысли, возникшие в ходе знакомства с чужими работами, послужат основой для получения нового знания.
- Мысленное выделение ключевых слов, идей раздробление содержания текста на логические блоки, составление плана прочитанного. Если студент имеет дело с личной книгой, то ключевые слова и мысли можно подчеркнуть карандашом.

- Составление конспекта изученного материала. Если статья или раздел книги по объему небольшой, то целесообразно приступить к конспектированию, прочитав их полностью. В других случаях желательно прочитать 7-10 страниц.

7. Фонды оценочных средств

Фонд оценочных материалов (средств) для проведения текущей, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) или практике, входящий в состав соответственно рабочей программы дисциплины (модуля) или программы практики, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания;
3. типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
4. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по дисциплине, организация определяет показатели и критерии оценивания, и формирования компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Семестр	Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции
ПК-2 - способностью подготавливать технические задания на разработку проектных решений по сервисному обслуживанию и ремонту транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта, а также строительству и реконструкции транспортных предприятий	
3	Проектирование автотранспортных предприятий
3	Стратегия развития производственно-технической базы предприятий автомобильного транспорта
2	Автосервис и фирменное обслуживание
2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
3	Технологическая практика
4	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты ВКР

ПК- 3- готовностью использовать перспективные методологии при разработке технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервиса транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта с определением рациональных технологических режимов работы оборудования	
2	История и методология транспортной науки
2	Автосервис и фирменное обслуживание
1	Оптимизация технологии ремонта и восстановления транспортно-технологических машин
1	Проектирование технологических процессов ремонта и восстановления деталей
1,2,3,4	Научно-исследовательская работа в семестре
4	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты ВКР
ПК-6 - готовностью использовать передовой отраслевой, межотраслевой и зарубежный опыт при разработке производственных программ по технической эксплуатации, ремонту и сервисному обслуживанию транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта	
1	Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
1	Современные проблемы и направления развития технологий применения транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
3	Пути совершенствования технологических процессов ТО автомобилей
2	Автосервис и фирменное обслуживание
2	Методы экспертного анализа технического состояния машин и оборудования
2	Методы испытаний машин и оборудования
1	Оптимизация технологии ремонта и восстановления транспортно-технологических машин
1	Проектирование технологических процессов ремонта и восстановления деталей
4	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты ВКР
ПК-8 - способностью к организации и проведению контроля качества технического обслуживания, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта	
3	Всеобщее управление качеством
2	Автосервис и фирменное обслуживание
2	Методы экспертного анализа технического состояния машин и оборудования
2	Методы испытаний машин и оборудования
1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	Шкала по традиционной пятибальной системе			
	До порого- вый («неудовлетво- рительно»)	Пороговый («удовлетворитель- но»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
ПК-2				
Знания	Отсутствие или наличие системы фундаментальных знаний, предусмотренных данной компетенцией	Знает социально-экономическую сущность с существенными ошибками	Знает социально-экономическую сущность авто-сервиса с несущественными ошибками	Знает социально-экономическую сущность авто-сервиса на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет определить качество автосервиса и его продукции с существенными затруднениями	Умеет определить качество автосервиса и его продукции с некоторыми затруднениями	Умеет определить качество автосервиса и его продукции на высоком уровне
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет навыками организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей на низком уровне.	Владеет навыками организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей с некоторыми затруднениями	Владеет навыками организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей в полном объеме
ПК-3				
Знания	Отсутствие или наличие фрагментарных знаний, предусмотренных данной компетенцией	Знает требования к системе торговли автомобилями; требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей с существенными ошибками	Знает требования к системе торговли автомобилями; требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей с несущественными ошибками	Знает требования к системе торговли автомобилями; требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет анализировать возможности и ограничения предприятий автосервиса с существенными затруднениями	Умеет анализировать возможности и ограничения предприятий автосервиса с некоторыми затруднениями	Умеет анализировать возможности и ограничения предприятий автосервиса на высоком уровне
Навыки	Отсутствие или наличие фрагмен-	Владеет методами организации работ	Владеет метода-ми организации	Владеет мето-дами организа-

	тарных навыков предусмотренных данной компетенцией	по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей на низком уровне	работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей в достаточном объеме	ции работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей в полном объеме
ПК-6				
Знания	Отсутствие или наличие фрагментарных знаний, предусмотренных данной компетенцией	Знает требования к продукции автосервиса; качество автосервиса и его продукции с существенными ошибками	Знает требования к продукции автосервиса; качество автосервиса и его продукции с несущественными ошибками	Знает требования к продукции автосервиса; качество автосервиса и его продукции на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет определять конкурентоспособность станций и ее услуг с существенными затруднениями	Умеет определять конкурентоспособность станций и ее услуг с некоторыми затруднениями	Умеет определять конкурентоспособность станций и ее услуг на высоком уровне
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет методами оперативного управления производством и создания баз данных по клиентуре; формирования требований к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей использования на низком уровне	Владеет методами оперативного управления производством и создания баз данных по клиентуре; формирования требований к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей в достаточном объеме	Владеет методами оперативного управления производством и создания баз данных по клиентуре; формирования требований к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей в полном объеме
ПК-8				
Знания	Отсутствие или наличие фрагментарных знаний, предусмотренных данной компетенцией	Знает требования к продукции автосервиса; качество автосервиса и его продукции с существенными ошибками	Знает требования к продукции автосервиса; качество автосервиса и его продукции с несущественными ошибками	Знает требования к продукции автосервиса; качество автосервиса и его продукции на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет определять конкурентоспособность станций и ее услуг с существенными затруднениями	Умеет определять конкурентоспособность станций и ее услуг с некоторыми	Умеет определять конкурентоспособность станций и ее услуг на высоко-

		ми	ми затруднениями	ком уровне
Навыки	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет методами оперативного управления производством и создания баз данных по клиентуре; формирования требований к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей использования на низком уровне	Владеет методами оперативного управления производством и создания баз данных по клиентуре; формирования требований к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей в достаточном объеме	Владеет методами оперативного управления производством и создания баз данных по клиентуре; формирования требований к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей в полном объеме

7.3 Типовые контрольные задания

Тесты для текущего и промежуточного контроля

1. Что понимается под автосервисом?

1. Автосервис - это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление автомобиля в течение ограниченного срока эксплуатации

2. Автосервис - это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление автомобиля в течение всего срока эксплуатации, т.е. всего "жизненного" цикла

3. Автосервис - это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление автомобиля в течение неограниченного срока эксплуатации

4. Автосервис - это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление и ремонт в течение срока эксплуатации автомобиля

2. Какое количество систем включает в себя автосервис?

1. Три системы

2. Две системы

3. Четыре системы

4. Пять систем

3. Каким критерием оценивается качество автосервиса?

1. Привлекательностью, производительностью использования автомобилей их владельцами и эффективной работой предприятий

2. Развитием сети СТО и ремонта, сетей автомобильных дорог, автозаправочных станций (АЗС) и стоянок

3. Конкурентоспособностью, эффективностью использования автомобилей их владельцами, эффективной работой предприятий автосервиса и получением ими дохода

4. Способностью удовлетворить потребности клиентуры исходя из их требований выполнения работ в срок и в полном объеме

4. Каким основным параметром подсистемы определяется "качество жизни" автомобиля?

1. "Качество жизни" автомобиля определяется качеством подсистем его инфраструктуры

2. "Качество жизни" автомобиля определяется качеством подсистем его обслуживания

3. "Качество жизни" автомобиля определяется качеством подсистем его сервисного и

фирменного обслуживания

4. "Качество жизни" автомобиля определяется социально - экономической эффективностью влияния факторов входящих в целевую функцию.

5. Какой фактор необходимо включить в модель целевой функции автосервиса?

1. Фактор потребности в автозаправках
2. Фактор времени создания оптимальной инфраструктуры
3. Фактор потребности в стоянках
4. Фактор потребности в автодорогах

6. Какой из нижеперечисленных пунктов относится к основной задаче автосервиса?

1. Информация о клиентах и для клиентов, продажа запчастей, материалов и принадлежностей, управление запасами, обслуживание клиентуры, диагностика ТО и ремонт автомобилей

2. Удовлетворение спроса на услуги, связанные с поддержкой и восстановлением работоспособности автомобиля в процессе его эксплуатации

3. Создание эффективной системы обеспечения безопасности движения и устранения вредного влияния автомобиля на окружающую среду и общество

7. Какой из нижеперечисленных пунктов относится к основной цели автосервиса?

1. Цель автосервиса - это торговля, поддержание работоспособности, ТО, использование и устранение вредных последствий

2. Цель автосервиса - это обеспечение в пределах требований клиентуры и технических требований безотказность и исправность автомобиля, а также минимальные затраты времени клиентуры при этих работах

3. Цель автосервиса, как инфраструктуры сервисного обслуживания состоит в обеспечении социально-экономической эффективности автомобиля и удовлетворение спроса на услуги, связанные с поддержкой и восстановлением работоспособности и эксплуатации автомобиля в процессе его работы

4. Цель автосервиса - это обеспечения социально-экономической эффективности автомобиля и удовлетворение спроса на услуги, связанные с поддержкой и восстановлением работоспособности автомобиля в процессе его эксплуатации

8. Какие схемы организации торговли существуют?

1. Только фирмой – производителем
2. Через посредников и дилеров
3. Через посредников и самостоятельно - фирмой - производителем
4. Дистрибьюторами и заводом-изготовителем

9. Какие виды требований выдвигают к системе поддержания работоспособности и восстановления автомобиля?

1. Требования к улучшению систем обслуживания и автосервиса

2. Требования маркетинга и требования эффективности производства

3. Требования к эстетике и эффективности всего комплекса автосервиса

4. Требования предоставления качественного обслуживания клиентуры

10. Какой из нижеперечисленных требований относят к маркетинговому требованию?

1. Минимизация затрат времени клиентуры и продолжительности пребывания автомобиля в техническом обслуживании и ремонте

2. Специализация производства по маркам автомобилей и видам услуг

3. Позиционирование услуг СТО по сравнению с конкурентами

4. Улучшение сегмента рынка услуг за счет предложения широкого спектра выполняемых работ.

11. Какие требования эффективности производства включает система поддержания и восстановления работоспособности автомобилей?

1. Требования комплексности услуг и обслуживания

2. Требования максимальной широкой номенклатуры услуг
3. Требования максимальной экстенсивности использования производственных мощностей
4. Требования увеличения номенклатуры запчастей для различных моделей и модификаций автомобилей.

12. Что требует создание системы автосервиса с точки зрения предприятия-производителя?

1. Какой сегмент рынка должна обслуживать СТО
2. Сколько СТО должно быть на данной территории и какова должна быть их единичная мощность
3. Какова интенсивность эксплуатации автомобилей, которая определяет потребность в топливе

13. Что требует создание системы автосервиса с точки зрения производителя услуг?

1. Где должны быть размещены СТО
2. Какие работы должна выполнять СТО
3. Кто будет дилерами и дистрибьюторами завода

14. Какими факторами обусловлена сложность организации производства и управления запасами запчастей

1. Увеличение производственных мощностей из расчета на максимально широкий спрос и его пик
2. Большим количеством моделей и модификаций автомобилей, находящихся в эксплуатации
3. Фактором обеспечения высокого требования к культуре обслуживания клиентуры и качеству услуг

15. Какую подсистему включает в себя система, обеспечивающая техническую эксплуатацию автомобилей?

1. Подсистема снабжения автомобилей водителями высших категорий
2. Подсистема снабжения автомобилей эксплуатационными материалами, топливом и другими материалами
3. Подсистема снабжения автомобилей высококачественным уровнем сервисного обслуживания

16. Какими знаниями должен обладать продавец, при определенных условиях приспособившись к требованиям рынка топлива и эксплуатационных материалов?

1. Знаниями высокого качества обслуживания клиентуры
2. Знаниями технических требований к топливу, смазке, другим эксплуатационным материалам, которые обеспечивают эксплуатационную надежность автомобиля
3. Знаниями специализации производства по маркам автомобилей и видам услуг

17. Что включает в себя система безопасности движения автомобилей?

1. Систему организации сборки и проверки автомобиля на заводе изготовителе
2. Систему организации дорожного движения (включая правила движения и контроль за их соблюдением)
3. Систему организации дорожного движения сотрудниками госавтоинспекции

18. Что понимается под качеством автосервиса?

1. Качество автосервиса - это их способность удовлетворять потребности потребителя, связанные с поддержанием работоспособности и восстановлением автомобиля
2. Качество автосервиса - это его способность удовлетворять потребности потребителей, связанные с использованием, эксплуатацией, поддержанием и восстановлением работоспособности автомобиля
3. Качество автосервиса - это совокупность свойств и характеристик продукта, которые обуславливают его пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии со своим предназначением

19. Какой из нижеперечисленных уровней качества можно выделить относительно автосервиса?

1. Соответствие пригодности предоставления услуг
2. Соответствие стандартам и фактическим требованиям рынка
3. Соответствие техническим условиям и договорам

20. Какой из нижеперечисленных аспектов относится к аспектам качества автосервиса?

1. Качество и культура обслуживания клиентов, а также качество технического обслуживания и ремонта автомобиля
2. Качество конструкции товара может отвечать техническим требованиям, но сама конструкция при этом может быть высокого или низкого качества
3. Высокий уровень технических требований к топливу, смазке, другим эксплуатационным материалам, которые обеспечивают эксплуатационную надежность автомобиля

21. Какую особенность имеет качество услуг автосервиса?

1. Специалисты автосервиса не должны знать условия эксплуатации конкретного автомобиля, системы подогрева или кондиционирования, а также должны устанавливать любую систему по требованию клиента
2. Специалисты автосервиса должны знать систему организации дорожного движения (включая правила движения и контроль за их соблюдением), а также квалификацию клиента как водителя
3. Специалисты автосервиса должны обладать специальными навыками, культурой общения с клиентами, а также в совершенстве знать устройство автомобиля, чтобы уметь устранить все неисправности

22. Каково понятие лицензирования?

1. Лицензирование - это систематический контроль над лицензируемым видом деятельности при обязательном соблюдении всех требований по предоставлению сервисных услуг
2. Лицензирование - это система, направленная для регулирования отдельных видов деятельности, защиты прав граждан, их законных интересов, нравственности и здоровья, на обеспечение обороны страны и безопасности государства, а также на установление правовых основ единого рынка
3. Лицензирование - это разрешение (право) на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданная лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю

23. Какой орган является основным лицензирующим органом на автомобильном транспорте?

1. Министерство сельского хозяйства РФ
2. Министерство транспорта РФ
3. Российская транспортная инспекция

24. Что означает слово сертификация в переводе с латинского?

1. "Сделано в России"
2. "Сделано отлично"
3. "Сделано верно"

25. Какая может быть сертификация в зависимости от форм?

1. Постоянная
2. Необязательная
3. Обязательная или добровольная

Утверждаю:
Зав.кафедрой _____

Вопросы к экзамену

1. Что такое автосервис?
2. Перечислите основные системы автосервиса?
3. Что требует автомобиль, поступивший в эксплуатацию?
4. Каким образом выглядит целевая функция развития инфраструктуры автотранспорта?
5. Какой параметр необходимо включить в целевую функцию для создания оптимальной инфраструктуры автосервиса?
6. Перечислите основные задачи автосервиса?
7. Какова цель автосервиса?
8. Перечислите пути реализации цели автосервиса?
9. Назовите основные цели автосервиса?
10. Какова связь дисциплины автосервис и фирменное обслуживание с другими дисциплинами?
11. Какие требования предъявляются к системе торговли автомобилями?
12. Какие маркетинговые требования предъявляются к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей?
13. Какие требования эффективности производства предъявляются к системе обеспечения запасными частями?
14. Какие требования предъявляют к системе обеспечения ТЭА?
15. Какие требования предъявляют к системе использования автомобиля?
16. Какие требования предъявляют к системе безопасности движения и устранению вредных последствий от автомобиля?
17. Каковы характеристики качества услуг автосервиса?
18. Перечислите факторы, влияющие на организацию производства
19. Что такое производственная программа?
20. Перечислите методы способствующие улучшению обслуживания клиентуры?
21. Перечислите факторы, влияющие на длительность производственного цикла?
22. Что относят к вспомогательному производству?
23. Какова инфраструктура станции технического обслуживания?
24. Назовите основные системы автосервиса?
25. Производственный персонал.
26. Управление вспомогательным производством.
27. Организация складского хозяйства.
28. Понятие инфраструктуры станций.
29. Требования, предъявляемые к обслуживанию оборудования.
30. Классификация основных средств по обслуживанию автомобилей.

7.4 Методика оценивания знаний, умений, навыков

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающимся.

Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 50% тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем 50% тестовых заданий.

Критерии оценки ответов на экзамене

Оценка «отлично» выставляется студенту, который:

1) глубоко, в полном объеме освоил программный материал, излагает его на высоком научно-теоретическом уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу, умеет правильно использовать знания, ориентируется в современных проблемах при проектировании автообслуживающих предприятий

2) умело применяет теоретические знания по технической эксплуатации автомобилей при решении практических задач;

3) владеет современными методами исследования в технической эксплуатации автомобилей, самостоятельно пополняет и обновляет знания в ходе учебной работы;

4) при освещении второстепенных вопросов возможны одна две неточности, которые студент легко исправляет после замечания преподавателя.

Оценку «хорошо» получает студент, который:

1) раскрыл содержание вопроса в объеме, предусмотренном программой, изучил обязательную литературу по проектированию автообслуживающих предприятий.

2) грамотно изложил материал, владеет терминологией;

3) знаком с методами исследования по технической эксплуатации автомобилей, умеет увязать теорию с практикой;

4) в изложении допустил ряд неточностей, не искажающих содержания ответа на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, который:

1) освоил программный материал по проектированию предприятий ав-

томобильного транспорта в объеме учебника, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности знаниями, выполнил текущие задания;

2) при ответе допустил несущественные ошибки, неточности, нарушения последовательности изложения материала, недостаточно аргументировано изложил теоретические положения.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется студенту, который:

1) обнаружил значительные пробелы в знании основного программного материала;

2) допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

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

а) Основная литература:

1. Бекеев, А. Х. Организация автосервиса [Текст] : учебное пособие по выполнению практических работ по дисциплине: "Организация автосервиса" по направ. "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов". - Махачкала : ДагГАУ, 2015. - 51с. - (Кафедра технической эксплуатации автомобилей).

2. Бычков, В. П. Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте: перевозки и автосервис [Текст] : учебное пособие, допущ. УМО по образованию в области производственного менеджмента. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Академический Проект; Киров: Константа, 2009. - 573с. - (Gaudeamus). - ISBN 978-5-8291-1059-8(Академический Проект). - ISBN 978-5-902844-28-0(Консалта).

3. Болбас М. М. Основы технической эксплуатации автомобилей Учебник. - Минск: "Амалфея", 2001. – 352с.

4. Вахламов, В. К. Техника автомобильного транспорта. Подвижной состав и эксплуатационные свойства [Текст] : учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений, допущ. УМО. - Москва : Издат. центр "Академия", 2004. - 528с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN

5. Волгин, В. В. Энциклопедия автосервиса [Текст] : секреты бизнеса / В. В. Волгин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2014. - 704с. - ISBN 978-5-394-02400-9

6. Круглик, В. М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта [Текст] : учебное пособие. Допущ. Министерством образования по спец. "Коммерческая деятельность". - Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2013. - 260с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-985-475-580-9 (Новое знание). - ISBN 978-5-16-006953-1 (ИНФРА-М).

7. Москаленко, М. А. Устройство и оборудование транспортных средств [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. А. Москаленко, И. Б. Друзь, А. Д. Москаленко. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2013. — 240 с. —

Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/10252>

8. Производственно - техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей. Учебное пособие для студ. высш. учеб. завед. Рек. УМО по образованию в области транспортных машин / Н.И. Веревкин, А.Н. Новиков, Н.А. Давыдов и др.; под ред. Н.А. Давыдова. - 2-е изд., стер. - Москва: Изд. центр "Академия", 2013. – 400с.

9. Родионов, Ю. В. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса. Учеб. пособие для студ. вузов высш. образ., допущ. УМО вузов РФ. - Ростов-н/Д.: "Феникс", 2008. - 439с.

10. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе [Текст] : учебник для студ. учрежд. высш. проф. образов. Допущ. УМО по образ. в обл. транспортных машин. / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. - 2-е изд., стер. - Москва : Издат. центр "Академия", 2014. - 480с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-4468-0460-3.

11. Техническая эксплуатация автомобилей: учебник для вузов, допущ. Мин. образ. РФ. / Е. С. Кузнецов, А. П. Болдин, В. М. Власов; под ред. Е. С. Кузнецова. - 4-е изд. перераб. и доп. - Москва : "Наука", 2004. - 535с.

12. Чмиль, В.П. Автотранспортные средства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.П. Чмиль, Ю.В. Чмиль. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2011. — 336 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/697>.

б) Дополнительная литература:

13. Автомобильный справочник [Текст] / Б. С. Васильев, М. С. Высоцкий, К. Л. Гаврилов и др.; под ред. В. М. Приходько. - Москва : ОАО Изд-во "Машиностроение" , 2004. - 704с. : ил.

14. Автомобили [Текст] : учебник / А. В. Богатырев, Ю. К. Есеновский-Лашков, М. Л. Насоновский, В. А. Чернышев; под ред. А. В. Богатырева. - Москва : КолосС, 2005. - 496с. : ил. - (Учебники и учеб. пособия для студ. высш. учеб. завед.).

15. Бекеев, А. Х. Организация автосервиса [Текст] : учебное пособие по выполнению практических работ по дисциплине: "Организация автосервиса" по направ. "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов". - Махачкала : ДагГАУ, 2015. - 51с. - (Кафедра технической эксплуатации автомобилей).

16. Бродский А.Я. Советы бывалых автомобилистов. – М.: ДОСААФ, 1985. – 136 с., ил.

17. Волгин, В. В. Автосервис. Маркетинг и анализ [Текст] : практическое пособие. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. - 436с.

18. Волгин, В. В. Автосервис. Производство и менеджмент [Текст] : практическое пособие. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. - 440с.

19. Волгин, В. В. Автосервис. Создание и сертификация [Текст] : практическое пособие. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. - 620с.
20. Волгин, В. В. Автосервис. Структура и персонал [Текст] : практическое пособие. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. - 711с.
21. Волгин, В. В. Автосервис. Торговые операции [Текст] : практическое пособие. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. - 568с.
22. Гречуха, В. Н. Транспортное право России [Текст] : учебник для академического бакалавриата, реком. УМО высшего образования по юридическим направлениям / В. Н. Гречуха. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2015. - 484с. - (Бакалавр. Академический курс.). - ISBN 978-5-9916-5016-8.
23. Кузьмин, Н. А. Автомобильный справочник-энциклопедия [Текст] : справочное пособие. - Москва : "Форум", 2011. - 288с : ил. - (Автомобили). - ISBN 978-5-91134-535-8.
24. Типовая технология выполнения регламентных работ ежедневного, первого, второго и сезонного технических обслуживаний автомобилей КамАЗ-5320, КамАЗ-5410, КамАЗ-5511. [Текст] / Разраб. А. Л. Плечов, В. И. Черепенкин, В. П. Зоркий и др. - 111с. - (Министерство автомобильного транспорта).
25. Типовая технология выполнения регламентных работ первого, второго и сезонного технических обслуживаний автобуса ЛАЗ-4202. [Текст] : инструкция по техническому обслуживанию автобуса ЛАЗ-4202 / Сост. Г. Ф. Кожемяченко, В. И. Черепенкин, В. П. Орлов и др. - Москва : Центроргтрудавтотранс, 1983. - 291с. : чертеж., табл. - (Министерство автомобильного транспорта РСФСР).
26. Elibrary. ru (РИНЦ)- научная электронная библиотека. – Москва, 2000. <http://elibrary.ru>
27. Научная библиотека МГУ имени М.В. Ломоносова - <http://nbmgu.ru/>.
28. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика») ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 36 от 02.03.2018г.с 15/04/18 до 15/04/2019 - <http://e.lanbook.com>

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

1. Elibrary. ru (РИНЦ)- научная электронная библиотека. – Москва, 2000. <http://elibrary.ru>
2. Мировая цифровая библиотека - <https://www.wdl.org/ru/country/RU/>.
3. Научная библиотека МГУ имени М.В. Ломоносова - <http://nbmgu.ru/>.
4. Российская государственная библиотека - rsl.ru.
5. Бесплатная электронная библиотека - Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/>

	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Принадлежность	Адрес сайта	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование
1	2	3	4	5
1.	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 220/14 от 17/02/2014 с 15/04/14 до 15/04/2015
2.	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 238/17 от 31.03.2017г. с 15/04/17 до 15/04/2018
3.	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 36 от 02.03.2018г. с 15/04/18 до 15/04/2019
4.	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 45 от 01.02.2019г. с 15/04/19 до 15/04/2020
5.	Polpred.com	сторонняя	http://polpred.com	ООО «Полпред справочники» Соглашение от 05.12.2017г. Без ограничения времени.
6.	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы)	сторонняя	http://e.lanbook.com	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09/07/2013г. Без ограничения времени
7.	ЭБС ФГБОУ ВПО РГАЗУ (Российский государственный аграрный заочный	сторонняя	http://ebs.rgazu.ru	Дополнительное соглашение от 01.12.2014 к договору

	университет) ЭБС «Agri-Lib»			№ 521 от 07.06.2013г.
8	ЭБС «Юрайт»	сторонняя	http://www.biblio-online.ru/	ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2017г. к разделу «Легендарные книги»
9.	ЭБС «Юрайт» СПО	сторонняя	http://www.biblio-online.ru/	ООО «Юрайт» Договор № 3879 от 08.02.2019г. С 08.02.2019 по 08.02.2020г.

Доступ без ограничения числа пользователей.

10. Методические указания для обучающихся студентов по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание» осуществляется с использованием классических форм учебных занятий: лекций, практических занятий, самостоятельной работы во внеаудиторной обстановке.

Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс).

Лекция является ведущей формой учебных занятий. Лекция предназначена для изложения преподавателем систематизированных основ научных знаний по дисциплине, аналитической информации о дискуссионных проблемах, состоянии и перспективах проектирования предприятий автомобильного транспорта. На лекции, как правило, поднимаются наиболее сложные, узловые вопросы учебной дисциплины.

Максимальный эффект лекция дает тогда, когда студент заранее готовится к лекционному занятию: знакомится с проблемами лекции по учебнику или по программе дисциплины. Рекомендуется просматривать записи предыдущего учебного занятия, исходя из логического единства тем учебной дисциплины.

В ходе лекции студенту целесообразно:

Стремиться не к дословной записи излагаемого преподавателем учебного материала, а к осмыслению услышанного и записи своими словами основных фактов, мыслей лектора; вырабатывать навыки тезисного изложения и написания учебного материала, вести записи «своими словами», вместе с тем, не допуская искажения или подмены смысла научных выражений. Определения, на которые обращает внимание преподаватель либо словами, либо интонацией, следует записывать четко, дословно. Как правило, такие определения преподаватель повторяет несколько раз или даёт под запись.

1. Оставлять в тетради для конспекта лекции широкие поля, либо вести записи на одной странице. Это нужно для того, чтобы в дальнейшем можно было бы вносить необходимые дополнения в содержание лекции из различных источников: монографий, учебных пособий, периодики и др.

2. Писать название темы, учебные вопросы лекции на новой странице тетради, чтобы легко можно было найти необходимые учебный материал.

3. Начинать каждую новую мысль, новый фрагмент лекции с красной строки; заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения выделять: буквами большего размера, чернилами другого цвета, либо подчеркивать.

4. Нумеровать встречающиеся в лекции перечисления цифрами: 1, 2, 3 . . ., или буквами: а, б, в. . . . Перечисления лучше записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.

5. Выработать удобную и понятную для себя систему сокращений и условных обозначений. Это экономит время, позволяет записывать материал каждой лекции почти дословно, дает возможность сконцентрировать внимание на содержании излагаемого материала, а не на механическом процессе конспектирования.

По окончанию лекции целесообразно дорабатывать ее конспект во время самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее, чем спустя 2-3 дня после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под ее впечатлением, как правило, ясно помнит указания преподавателя, хорошо осознает, что ему непонятно из материала лекции.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям. Студентам следует приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному практическому занятию (ПЗ). Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к занятиям заключается в том, чтобы на первом этапе усвоить содержание всех вопросов, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные преподавателем в ходе лекции либо консультации. Для этого необходимо, как минимум, прочитать конспект лекции и учебник, либо учебное пособие. Следующий этап подготовки заключается в выборе вопроса для более глубокого изучения с использованием дополнительной литературы. По этому вопросу студент станет главным специалистом на ПЗ. Ценность выступления студента на ПЗ возрастет, если в ходе работы над литературой он сопоставит разные точки зрения на ту или иную проблему.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, излагая на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть, что поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. При необходимости не возбраняется «подглядывать» в план на листке бумаги, чтобы не ошибиться в цифрах, точнее передать содержание цитат, не забыть какой-то важный сюжет темы выступления.

В ходе работы на ПЗ от студента требуется постоянный самоконтроль. Его первым объектом должно быть время, отведенное преподавателем на вы-

ступление. Не следует злоупотреблять временем. Достоинством оратора является стремление к лаконичности, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Слушая выступления на ПЗ или реплики в ходе дискуссии, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

Доклад – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Он отличается от **выступлений** большим объемом времени – 20-25 минут (выступления, как правило, ограничены 10-12 минутами). Доклад также посвящен более широкому кругу вопросов, чем выступление.

Типичная ошибка докладчиков в том, что они излагают содержание проблем доклада языком книги и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строятся по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5-9 смысловых единиц, произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. В первые пять секунд доклада слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за пять секунд сформировать завершенную фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая типичная ошибка докладчиков состоит в том, что им не удается выдержать время, отведенное на доклад. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо, накануне прочитать доклад, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько ориентировочно уйдет на чтение 2, 4 страниц и т.д.

Завершение работы над докладом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы доклада приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

К экзамену допускаются студенты, аттестованные по всем темам практических занятий. Вопросы, выносимые на зачет, приведены в рабочей программе курса.

Успешная сдача экзамена зависит не только от умственных способностей, памяти, психологической устойчивости, но, прежде всего, от стратегии. По существу подготовка к экзамену начинается с первого дня лекции и практических

занятий (ПЗ). Чем больше знаний, тем стройнее они уложились в систему, тем легче готовиться в последние дни.

Обязательным условием успешной подготовки и сдачи экзамена является конспектирование и усвоение лекционного материала.

В течение семестра не следует игнорировать такие возможности пополнить запас своих знаний, как консультации, работа в студенческом научном кружке. На экзамене выносятся вопросы, которые отражены в программе курса. Поэтому в процессе освоения материала необходимо постоянно сверяться с программой курса, самостоятельно изучать вопросы, которые не выносятся на семинарские занятия, а в случае затруднений обращаться за консультациями на кафедру.

Непосредственно перед экзаменом в этот период рекомендуется равномерно распределить вопросы программы курса и повторять учебный материал, используя учебник, конспект лекций, план-конспект выступлений на практических занятиях, а в необходимых случаях и научную литературу. Особое внимание следует уделить рекомендованным вопросам для повторений. Рекомендуется повторять материал в привычное рабочее время, не допуская переутомления, чередуя умственную работу с физическими упражнениями и психологической разгрузкой. Оставшиеся неясными вопросы следует прояснить для себя на консультации.

11. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор, интерактивная доска, видеокамеры, акустическая система и т.д.);

- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов и т.д.);

- перечень Интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии и справочники; электронные учебные и учебно-методические материалы).

Программное обеспечение (лицензионное и свободно распространяемое), используемое в учебном процессе

OfficeStandard 2010	OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08
Windows 8 Professional	OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08
Windows 7 Professional	Open License: 61137897 от 2012-11-08
Windows 8	Open License: 61137897 от 2012-11-08
AutoCAD Design Suite Ultimate, Building Design Suite, ПО	Образовательная лицензия (Сеть) на EducationMasterSuite 2015. Выдана ДагГАУ-Информатика, Махачкала.

Maya LT, Autodesk® VRED, Education Master Suite	Срок действия лицензии – 3 года.
Turbo Pascal School Pak	http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses
PascalABC.NET	http://mmcs.sfedu.ru

Справочная правовая система Консультант
Плюс <http://www.consultant.ru/>

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

Компьютерный класс, комплект плакатов по разделам дисциплин, контролирующая компьютерная тестовая программа.

13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь.

а) для слабовидящих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения экзамена зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистентом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство.

б) для глухих и слабослышащих:

- на экзамене присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку);
- экзамен проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного использования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппа-

ратура индивидуального пользования.

в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствия верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистентом.

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме.

Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

Внесенные изменения на 20__/20__ учебный год

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

_____ М. Д. Мукайлов

«__» _____ 20 г.

В программу дисциплины (модуля) «Автосервис и фирменное обслуживание» по направлению подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» вносятся следующие изменения:

.....;
.....;
.....;

Программа пересмотрена на заседании кафедры

Протокол № __ от _____ г.

Заведующий кафедрой

Бекеев А.Х. / профессор / _____ /
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

Одобрено

Председатель методической комиссии факультета

Меликов И.М. / доцент / _____ /
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

«__» _____ 20 г.

Лист регистрации изменений в РПД

№ п/п	Номера разделов, где произведены изменения	Документ, в котором отражены изменения	Подпись	Расшифровка подписи	Дата введения изменений
1.					
2.					
...					