

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

Автомобильный факультет  
Кафедра Технической эксплуатации автомобилей



Утверждаю:  
Первый проректор

М.Д. Мукайлов  
«28» марта 2023 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины «Организация автосервиса»**

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

## Направленность (профиль) подготовки «Автомобили и автомобильное хозяйство»

Квалификация (степень) – *магистр*  
Форма обучения – *очная*

Махачкала, 2023

## 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, направленность Автомобили и автомобильное хозяйство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.06.2020 № 906 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 21 марта 2023 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой,  
к.т.н., профессор



А.Х. Бекеев

Рабочая программа одобрена методической комиссией автомобильного  
факультета от 22 марта 2023 г., протокол № 7

Председатель  
методической комиссии факультета,  
к.т.н., доцент



И.М. Меликов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения профессиональной образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	6
5. Содержание дисциплины .....	7
5.1 Разделы дисциплины и виды занятий.....	7
5.2 Тематический план лекций .....	9
5.3 Тематический план практических занятий .....	11
5.4. Содержание разделов дисциплины .....	12
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....	13
7. Фонды оценочных средств .....	15
7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	16
7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....	17
7.3. Типовые контрольные задания.....	21
7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков .....	25
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины .....	26
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	27
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	28
11. Информационные технологии и программное обеспечение .....	31
12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	31
13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	32
Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины.....	33

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цели дисциплины:** формирование у обучающихся представлений, теоретических знаний и практических умений и навыков в области организации сервисного обслуживания автомобилей, требований к продукции и качеству услуг автосервиса, управления рынком автосервиса.

### **Задачи дисциплины:**

- ознакомление студентов с закономерностями и особенностями организации автосервиса, и его отдельными подсистемами, направленными на удовлетворение нужд потребностей потребителей и получение прибыли за счет стабильного функционирования и поддержания деловой репутации;
- освоение студентами методов решения сервисных, производственно-технологических, организационно-управленческих и социально-психологических проблем автосервиса в целях стимулирования производства, увеличения объема, расширения номенклатуры и повышения качества оказываемых услуг, экономического и эффективного использования балансовых и трудовых ресурсов;
- формирование у студентов практических навыков анализа спроса на производственные услуги, разработки и выбора проектов и технологических стадий циклов оказания услуг, прогноза и мотивации сбыта посредством изучения и оценки потребностей потребителей, организации сервисной и производственно-технологической деятельности, принятия управленческих решений по оказанию услуги.

Основные знания студенты приобретают при изучении лекционного курса и в ходе самостоятельной работы.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения профессиональной образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПОП ВО и овладение следующими результатами обучения дисциплины.

Код компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Индикаторы компетенций	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы форм. компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИД-2 Осуществляет разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения	1, 2, 6	правила и методы осуществления разработки плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения	осуществлять разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения	навыками разработки плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения
ОПК-2	Способен принимать обоснованные решения	ИД-1 Демонстрирует понимание	8	последовательность реализации про-	демонстрировать понимание последо-	навыками демонстрации понимания после-

	ния в области проектного и финансового менеджмента в сфере своей профессиональной деятельности	ние последовательности реализации процессов управления проектом		цессов управления проектом	вательности реализации процессов управления проектом	довательности реализации процессов управления проектом
ОПК-6	Способен оценивать социальные, правовые и общекультурные последствия принимаемых решений при осуществлении профессиональной деятельности	ИД-2 Демонстрирует понимание способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства	7	способ оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства	демонстрировать понимание способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства	навыками демонстрации понимания способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства
ПК-2	Способен разрабатывать и выполнять мероприятия по совершенствованию процесса технического обслуживания и ремонта транспортных средств.	ИД-1 Осуществляет выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств	3, 4, 5	правила и методы осуществления выбора документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств	Осуществлять выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств	навыками выбора документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств
		ИД-3 Осуществляет сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств	5	правила и методы осуществления сбора информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств	Осуществлять сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств	навыками сбора информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация автосервиса» относится к обязательной части блока 1 учебного плана (Б1.О.07).

Дисциплина базируется на дисциплинах: Современные проблемы и направления развития конструкций транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, современные проблемы и направления развития технической эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, основы научных исследований, современные проблемы и направления развития технологий применения транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования.

Знания, полученные при изучении дисциплины, используются в дальней-

шем при изучении последующих дисциплин учебного плана и при выполнении магистерской диссертации.

Изучение дисциплины «Организация автосервиса» необходимо для дальнейшего изучения дисциплины стратегия развития производственно-технической базы предприятий автомобильного транспорта

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с последующими дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения (последующих) обеспечиваемых дисциплин	
		5	7
1.	Стратегия развития производственно-технической базы предприятий автомобильного транспорта	+	+
2.	Преддипломная практика	+	+
3.	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР	+	+

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 6 зачетные единицы, 216 академических часов.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах).

##### **Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		II
<b>Общая трудоемкость: часы</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
<b>зачетные единицы (ЗЕ)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>теоретические занятия (всего), в т. ч.:</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
- лекции	18	18
- практические занятия (ПЗ)	36	36
<b>Самостоятельная работа (СРС), в т. ч.</b>	<b>126</b>	<b>126</b>
- подготовка к практическим занятиям	32	32
- самостоятельное изучение тем	62	62
- подготовка к текущему контролю знаний	32	32
<b>Контроль (экзамен)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экз.	Экзамен

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		II
<b>Общая трудоемкость: часы</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
<b>зачетные единицы (ЗЕ)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Аудиторные занятия (всего), в т. ч.:</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
- лекции	16	16
- практические занятия (ПЗ)	32	32
<b>Самостоятельная работа (СРС), в т. ч.</b>	<b>132</b>	<b>132</b>
- подготовка к практическим занятиям	34	34
- самостоятельное изучение тем	66	66
- подготовка к текущему контролю знаний	32	32
<b>Контроль (экзамен)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экз.	Экзамен

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		II
<b>Общая трудоемкость: часы</b>	<b>216</b>	<b>216</b>
<b>зачетные единицы (ЗЕ)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Аудиторные занятия (всего), в т. ч.:</b>	<b>26(6)*</b>	<b>26(6)*</b>
- лекции	10(2)*	10(2)*
- практические занятия (ПЗ)	16(4)*	16(4)*
<b>Самостоятельная работа (СРС), в т. ч.</b>	<b>154</b>	<b>154</b>
- подготовка к практическим занятиям	38	38
- самостоятельное изучение тем	78	78
- подготовка к текущему контролю знаний	38	38
<b>Контроль (экзамен)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	Экз.	Экзамен

(\*) - занятия, проводимые в интерактивных формах.

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1 Разделы дисциплины и виды занятий

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	Аудиторные занятия		СРС
			Лекции	ПЗ	
1	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	12	2	-	10
2	Автосервисные предприятия и их характеристика	24	2	4	18
3	Требования к качеству услуг авто-	28	2	8	18

	сервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие				
4	Фирменный автосервис	16	2	4	10
5	Организация производства на предприятиях автосервиса	20	2	4	14
6	Производственные участки и технологическое оборудование автосервиса	20	2	4	14
7	Организация труда и управление производственной деятельностью автосервиса	28	2	8	18
8	Основы повышения конкурентоспособности автосервиса	20	2	4	14
9	Ценовая политика в автосервисе	12	2	-	10
Всего		<b>180</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>126</b>

### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	Аудиторные занятия		СРС
			Лекции	ПЗ	
1	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	12	2	-	10
2	Автосервисные предприятия и их характеристика	24	2	4	18
3	Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие	28	2	8	18
4	Фирменный автосервис	16	2	4	10
5	Организация производства на предприятиях автосервиса	20	2	4	14
6	Производственные участки и технологическое оборудование автосервиса	20	2	4	14
7	Организация труда и управление производственной деятельностью автосервиса	28	2	8	18
8	Основы повышения конкурентоспособности автосервиса	20	1	-	14
9	Ценовая политика в автосервисе	12	1	-	10
Всего		<b>180</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>132</b>



### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего часов	Аудиторные занятия		СРС
			Лекции	ПЗ	
1	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	5	1	-	4
2	Автосервисные предприятия и их характеристика	23	1	2	20
3	Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие	24	2(2)*	2	20
4	Фирменный автосервис	23	1	2	20
5	Организация производства на предприятиях автосервиса	29	1	4(2)*	24
6	Производственные участки и технологическое оборудование автосервиса	23	1	2(2)*	20
7	Организация труда и управление производственной деятельностью автосервиса	23	1	2	20
8	Основы повышения конкурентоспособности автосервиса	23	1	2	20
9	Ценовая политика в автосервисе	7	1	-	6
Всего		<b>180</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>154</b>

### 5.2 Тематический план лекций Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекций	Количество часов
1.	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	2
2	Автосервисные предприятия и их характеристика	2
3.	Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие	2
4.	Фирменный автосервис	2
5	Организация производства на предприятиях автосервиса	2
6	Производственные участки и технологическое оборудование автосервиса	2
7	Организация труда и управление производственной деятельностью автосервиса	2

8	Основы повышения конкурентоспособности автосервиса	2
9	Ценовая политика в автосервисе	2
Всего часов		<b>18</b>

### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекций	Количество часов
1.	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	2
2	Автосервисные предприятия и их характеристика	2
3.	Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие	2
4.	Фирменный автосервис	2
5	Организация производства на предприятиях автосервиса	2
6	Производственные участки и технологическое оборудование автосервиса	2
7	Организация труда и управление производственной деятельностью автосервиса	2
8	Основы повышения конкурентоспособности автосервиса	1
9	Ценовая политика в автосервисе	1
Всего часов		<b>16</b>

### Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекций	Количество часов
1.	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	1
2	Автосервисные предприятия и их характеристика	1
3.	Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие	2(2)*
4.	Фирменный автосервис	1
5	Организация производства на предприятиях автосервиса	1
6	Производственные участки и технологическое оборудование автосервиса	1
7	Организация труда и управление производственной деятельностью автосервиса	1
8	Основы повышения конкурентоспособности автосервиса	1
9	Ценовая политика в автосервисе	1
Всего часов		<b>10</b>

### 5.3 Тематический план практических занятий Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Количе- ство часов
1.	Анализ рынка услуг автосервиса	4
2.	Правовые и нормативные основы технического сервиса автотранспортных средств	8
3.	Анализ эффективности использования производственно-технической базы предприятий автосервиса, метод ее оценки	4
4.	Современные тенденции развития производственно-технической базы предприятий автосервиса	4
5.	Организация производства на предприятиях автосервиса	8
6.	Прогнозирование емкости рынка и спроса на услуги автосервиса	4
7.	Определение конкурентоспособности предприятий автосервиса	4
Всего часов		<b>36</b>

#### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Количе- ство часов
1.	Анализ рынка услуг автосервиса	4
2.	Правовые и нормативные основы технического сервиса автотранспортных средств	4
3.	Анализ эффективности использования производственно-технической базы предприятий автосервиса, метод ее оценки	4
4.	Современные тенденции развития производственно-технической базы предприятий автосервиса	4
5.	Организация производства на предприятиях автосервиса	8
6.	Прогнозирование емкости рынка и спроса на услуги автосервиса	4
7.	Определение конкурентоспособности предприятий автосервиса	4
Всего часов		<b>32</b>

#### Очная форма обучения

№ п/п	Темы практических занятий	Количе- ство часов
1.	Анализ рынка услуг автосервиса	2
2.	Правовые и нормативные основы технического сервиса автотранспортных средств	2
3.	Анализ эффективности использования производственно-технической базы предприятий автосервиса, метод ее оценки	2

4.	Современные тенденции развития производственно-технической базы предприятий автосервиса	2
5.	Организация производства на предприятиях автосервиса	4(2)*
6.	Прогнозирование емкости рынка и спроса на услуги автосервиса	2(2)*
7.	Определение конкурентоспособности предприятий автосервиса	2
Всего часов		16

#### 5.4. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Содержание раздела	Компетенции
1	<b>Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей</b> Понятие об автосервисе. Характеристика системы автосервис. История автосервиса.	УК-2 ИД-2
2	<b>Автосервисные предприятия и их характеристика</b> Виды и классификация автосервисных предприятий. Станция технического обслуживания автомобилей. Система обеспечения запасными частями.	УК-2 ИД-2
3	<b>Требования к качеству услуг автосервиса и документы их регламентирующие и обеспечивающие</b> Понятие о качестве услуг. Документы, регламентирующие качества услуг Документы, обеспечивающие качества услуг	ПК-2 ИД-1
4	<b>Фирменный автосервис</b> Понятия о фирменном автосервисе. Методы организации фирменного автосервиса. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом.	ПК-2 ИД-1
5	<b>Организация производства на предприятиях автосервиса</b> Организация технологических процессов ТО и ремонта. Организация и технология работ при подготовке автомобиля. Технические требования к автомобилям, узлам и агрегатом, выпускаемым из ТО или ремонта.	ПК-2 ИД-1 ИД-3
6	<b>Производственные участки и технологическое оборудование автосервиса</b> Участок уборочно-моечных работ. Организация диагностирования на СТОА. Диагностирования тормозной системы автомобиля. Диагностирования ходовой части автомобиля и системы освещения. Динамическая балансировка колес.	УК-2 ИД-2
7	<b>Организация труда и управление производственной деятельностью автосервиса</b> Документооборот и порядок выполнения управленческих работ. Оперативное управление производством.	ОПК-6 ИД-2

<b>8</b>	<b>Основы повышения конкурентоспособности автосервиса</b> Каналы взаимодействия с клиентом. Характеристика рынка автосервиса. Качество и конкурентоспособность автосервиса и его услуг. Характеристика качества. Основы повышения конкурентоспособности автосервиса. Основы повышения конкурентоспособности автосервиса. Система управления качеством.	<b>ОПК-2 ИД-1</b>
<b>9</b>	<b>Ценовая политика в автосервисе</b> Особенности ценообразования в автосервисе. Методы ценообразования. Построение сбытовой стратегии. Стимулирование сбыта	<b>УК-2 ИД-2</b>

## 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

### Тематический план самостоятельной работы

№ п/п	Тематика самостоятельной работы	Количе- ство часов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основ- ная (из п.8 РПД)	допол- нитель- ная (из п.8 РПД)	(интернет - ресурсы) (из п.9 РПД)
1.	Признаки и причины изменения технического состояния автомобилей	*6(11)/1 3	2-5	9-15	1-5
2.	Нормативы по диагностике: применение существующих, разработка новых	6(11)/14	1, 7	9-15	1-5
3.	Организация управления производством автосервиса	6(11)/14	1	9-15	1-5
4.	Структуры инженерно-технической службы	6(11)/13	1, 6	9-15	1-5
5.	Зарубежный опыт регулирования деятельности предприятий автосервиса	6(11)/14	6-8	9-15	1-5
6	Факторы, определяющие совершенствование структуры и функций автосервиса	6(11)/13	1-2	9-15	1-5
Всего		36(66)/7 8			

\*6/(11)6 - в числителе количество часов самостоятельной работы по очной (очно-заочной) форме, а в знаменателе - по заочной форме обучения

### Учебно-методические материалы для самостоятельной работы:

1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов. – М.: Изд. центр "Акаде-

мия", 2014. – 480 с.

2. Производственно - техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учебное пособие / Н.И. Веревкин, А.Н. Новиков, Н.А. Давыдов и др. – М.: Изд. центр "Академия", 2013. – 400 с.

3. Баженов С. П. Основы эксплуатации автомобилей и тракторов: учебное пособие. – М.: Изд. центр "Академия", 2014. - 384 с.

4. Круглик В.М., Сычев Н.Г. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: учебное пособие / В.М. Круглик, Н.Г. Сычёв. – Минск: Новое знание; Москва: ИНФРА - М, 2013. – 260 с.

5. Автомобили: Теория эксплуатационных свойств: учебник / А. М. Иванов, А. Н. Нарбут, А. С. Паршин. – М.: Изд. центр "Академия", 2013. - 176 с.

6. Бычков В. П. Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте: перевозки и автосервис: учебное пособие. – М.: Академический Проект; Киров: Константа, 2009. – 573 с.

7. Волгин В.В. Энциклопедия автосервиса: секреты бизнеса. – М.: ИТК "Дашков и К", 2014. - 70с.

8. Elibrary. ru (РИНЦ) - научная электронная библиотека. – Москва, 2000. <http://elibrary.ru>

9. Научная библиотека МГУ имени М.В. Ломоносова - <http://nbmgu.ru/>.

10. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика») ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 36 от 02.03.2018 г.с 15/04/18 до 15/04/2019 - <http://e.lanbook.com>

11. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы). ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09/07/2013 г. Без ограничения времени - <http://e.lanbook.com>

### **Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе**

**Самостоятельная работа студентов**, предусмотренная учебным планом в объеме не менее 50-70% общего количества 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 своей 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. 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:

перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;

описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания;

типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для каждого результата обучения по дисциплине организация определяет показатели и критерии оценивания сформированности 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 (курс)	Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	
ИД-2 <sub>УК-2</sub> – Осуществляет разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения	
*1(1){1(1)}/(1)	Современные проблемы и направления развития конструкций транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
3(2){4(2)}/(2)	Всеобщее управление качеством
4(2){5(3)}/(3)	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР
ОПК-2 - Способен принимать обоснованные решения в области проектного и финансового менеджмента в сфере своей профессиональной деятельности	
ИД-1 <sub>ОПК-2</sub> – Демонстрирует понимание последовательности реализации процессов управления проектом	
4(2){5(3)}/(3)	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР
ОПК-6 – Способен оценивать социальные, правовые и общекультурные последствия принимаемых решений при осуществлении профессиональной деятельности	
ИД-2 <sub>ОПК-6</sub> – Демонстрирует понимание способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства	
4(2){5(3)}/(3)	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР
ПК-2 - Способен управлять деятельностью организации по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств	
ИД-1 <sub>ПК-2</sub> – Осуществляет выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств	
ИД-3 <sub>ПК-2</sub> – Осуществляет выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств	
1(1){1(1)}/(2)	Оптимизация технологии ремонта и восстановления транспортно-технологических машин
1(1){1(1)}/(2)	Проектирование технологических процессов ремонта и восстановления деталей
2(1){3(2)}/(1)	Пути совершенствования технологических процессов ТО автомобилей
3(2){3-4(2)}/(2)	Научно-исследовательская работа
4(2){4(2)}/(3)	Преддипломная практика
4(2){5(3)}/(3)	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР
ИД-3 <sub>ПК-2</sub> – Осуществляет выбор документации, содержащей требования к реализации	



процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств	
2(1){2(1)}/{(1)}	Информационное обеспечение автотранспортных предприятий
2(1){2(1)}/(-)	Решение инженерных задач на ЭВМ
2(1){2(1)}/{(1)}	Технологическая (производственно-технологическая) практика
3(2){3-4(2)}/{(2)}	Научно-исследовательская работа
4(2){4(2)}/{(3)}	Преддипломная практика
4(2){5(3)}/{(3)}	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита ВКР

\*1(1){1(1)}/{(1)} - в числителе 1(1) очная и {1(1)} очно-заочная, а в знаменателе (1) заочная форма обучения

## 7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	Шкала по традиционной пятибалльной системе			
	допороговый («неудовлетворитель- но»)	Пороговый («удовлетворитель- но»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла				
ИД-2 <sub>УК-2</sub> – Осуществляет разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения				
Знания	Отсутствие знаний, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Осуществляет разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения с существенными ошибками	Осуществляет разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения с несущественными ошибками	Осуществляет разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Умеет осуществлять разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения с существенными ошибками	Умеет осуществлять разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения с несущественными ошибками	Умеет осуществлять разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения на высоком уровне
Навыки	Отсутствие навыков предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Владеет навыками осуществлять разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения на низком уровне	Владеет навыками осуществлять разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения в достаточном объеме	Владеет навыками осуществлять разработку плана реализации проекта с учетом рисков и способов их устранения в

			ме	полном объеме
ОПК-2 - Способен принимать обоснованные решения в области проектного и финансового менеджмента в сфере своей профессиональной деятельности				
ИД-1 <sub>ОПК-2</sub> – Демонстрирует понимание последовательности реализации процессов управления проектом				
Знания	Отсутствие знаний, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Демонстрирует понимание последовательности реализации процессов управления проектом с существенными ошибками	Демонстрирует понимание последовательности реализации процессов управления проектом с несущественными ошибками	Демонстрирует понимание последовательности реализации процессов управления проектом на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Умеет демонстрировать понимание последовательности реализации процессов управления проектом с существенными ошибками	Умеет демонстрировать понимание последовательности реализации процессов управления проектом с несущественными ошибками	Умеет демонстрировать понимание последовательности реализации процессов управления проектом на высоком уровне
Навыки	Отсутствие навыков предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Владеет навыками демонстрации понимания последовательности реализации процессов управления проектом на низком уровне	Владеет навыками демонстрации понимания последовательности реализации процессов управления проектом в достаточном объеме	Владеет навыками демонстрации понимания последовательности реализации процессов управления проектом в полном объеме
ОПК-6 – Способен оценивать социальные, правовые и общекультурные последствия принимаемых решений при осуществлении профессиональной деятельности				
ИД-2 <sub>ОПК-6</sub> – Демонстрирует понимание способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства				
Знания	Отсутствие знаний, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Демонстрирует понимание способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства с существенными ошибками	Демонстрирует понимание способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства с несущественными ошибками	Демонстрирует понимание способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данным	Умеет демонстрировать понимание способа оценки со-	Умеет демонстрировать понимание способа	Умеет демонстрировать понимание спо-

	идентификатором достижения компетенции	ответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства с существенными ошибками	оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства с несущественными ошибками	соба оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства на высоком уровне
Навыки	Отсутствие навыков предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Владеет навыками демонстрации способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства на низком уровне	Владеет навыками демонстрации способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства в достаточном объеме	Владеет навыками демонстрации способа оценки соответствия принимаемых решений требованиям трудового законодательства в полном объеме
ПК-2 - Способен разрабатывать и выполнять мероприятия по совершенствованию процесса технического обслуживания и ремонта транспортных средств.				
ИД-1 <sub>ПК-2</sub> – Осуществляет выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств				
Знания	Отсутствие знаний, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Осуществляет выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств с существенными ошибками	Осуществляет выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств с несущественными ошибками	Осуществляет выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Умеет осуществлять выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств с существенными ошибками	Умеет осуществлять выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств с несущественными ошибками	Умеет осуществлять выбор документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств на высоком уровне
Навыки	Отсутствие навы-	Владеет навыками	Владеет навы-	Владеет навы-

	ков предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	осуществления выбора документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств на низком уровне	ками осуществления выбора документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств в достаточном объеме	ками осуществления выбора документации, содержащей требования к реализации процессов технического обслуживания и ремонта транспортных средств в полном объеме
ИД-3ПК-2 – Осуществляет сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств				
Знания	Отсутствие знаний, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Осуществляет сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств с существенными ошибками	Осуществляет сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств с несущественными ошибками	Осуществляет сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств на высоком уровне
Умения	Отсутствие умений, предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Умеет осуществлять сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств с существенными ошибками	Умеет осуществлять сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств с несущественными ошибками	Умеет осуществлять сбор информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств на высоком уровне
Навыки	Отсутствие навыков предусмотренных данным идентификатором достижения компетенции	Владеет навыками осуществления сбора информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств на низком уровне	Владеет навыками осуществления сбора информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств в достаточном	Владеет навыками осуществления сбора информации о результатах деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных

			объеме	средств в полном объеме
--	--	--	--------	-------------------------

### 7.3. Типовые контрольные задания

1. Автосервис в широком смысле - это
  - а) обеспечение использования автомобилей
  - б) продажа автомобилей, запасных частей
  - в) обеспечение условий технической эксплуатации автомобилей
  - г) \*инфраструктура автомобильного транспорта
2. Автосервис в узком понимании слова - это
  - а) всё то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего «жизненного цикла»
  - б) продажа автомобилей, запасных частей, оборудования, материалов
  - в) \*система поддержания и восстановления работоспособности автомобиля в течение всего срока эксплуатации
  - г) поддержание и восстановление работоспособности автомобиля
3. Этапы развития автосервиса
  - а) слесарная и авторемонтная мастерская, СТО
  - б) концепция расширенного продукта, управления отношениями с клиентами
  - в) концепция заботы об автомобиле и клиенте
  - г) \*все выше перечисленные
4. Какая концепция лежит в основе развития автосервиса в Западной Европе?
  - а) концепция управления отношениями с клиентами
  - б) концепция заботы об автомобиле
  - в) \*концепция расширенного продукта
  - г) концепция заботы о клиенте
5. Номенклатура и группировка СТО включает в себя городские и дорожные станции технического обслуживания мощностью от ... до ... постов
  - а) 20, 50
  - б) 3, 20
  - в) \*2, 50
  - г) 5, 10
6. Пункт обслуживания автомобилей – это
  - а) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
  - б) \*предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
  - в) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
  - г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них
7. Станция технического обслуживания (СТО)- это
  - а) \*предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов
  - б) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии
  - в) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица
  - г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для об-

служивания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

8. Авторемонтная мастерская - это

а) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов

б) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица

в) малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии

г) \*предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

9. Пункт обслуживания на автозаправочной станции – это

а) \*малое предприятие автосервиса на 1-2 поста, выполняющее мелкие работы по замене масла, охлаждающих жидкостей, тормозных колодок, деталей ходовой и трансмиссии

б) предприятие, которое организовано в соответствии с требованиями законодательства, без создания юридического лица или входящее в состав юридического лица

в) предприятие, продукцией которого являются услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых, грузовых автомобилей или автобусов

г) предприятие автосервиса, которое выполняет техническое обслуживание и ремонт автомобилей для частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания клиентов и по этой причине не может оказывать услуги для них

10. Какой тип предприятия автосервиса характеризуется наличие производственных мощностей для технического обслуживания и ремонта автомобилей, технических производственных площадей, площадей для хранения запасных частей, бытовых помещений для работников, помещения или рабочего места мастера, площадки для стоянки автомобилей?

а) станция технического обслуживания

б) пункт обслуживания на АЗС

в) \*авторемонтная мастерская

г) пункт обслуживания автомобилей

11. К средним СТО относятся предприятия автосервиса с количеством постов от ... до ... и численностью рабочих, в зависимости от режима работы, от 5 до 20 человек.

а) \*3, 9

б) 5, 20

в) 2, 20

г) 3, 20

12. Виды позиционирования в автосервисе

а) недифференцированные СТО, дифференцированные СТО, специализированные

б) \*общие СТО, фирменные СТО, специализированные

в) гарантийные станции, негарантийные СТО, специализированные

г) недифференцированные СТО, дифференцированные СТО, узкой специализации;

13. Главная проблема качества автосервиса состоит в том, что

а) человеческие оценки субъективны

б) ресурсы неограничены

в) люди всегда ошибаются

г) \*все зависит от культуры обслуживания

14. Процесс оказания автосервисных услуг состоит из трех взаимосвязанных элементов

а) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; реализация услуг

б) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; стимулирование услуг

в) получение заказов на услуги от населения; выполнение работ; реализация услуг

г) \*прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; предоставление услуг

15. Дистрибьютор - это

а) торговое предприятие, приобретающее у дилера запасные части и придающее их ко-

нечному потребителю

б) \*монопольный торговый агент завода, содержащий региональный склад продукции и обеспечивающий реализацию, гарантийное, послегарантийное техническое обслуживание и ремонт автомобилей через свою дилерскую сеть в согласованном регионе

в) монопольный агент дистрибьютора или завода, заключивший с ним дилерское соглашение, содержащий склад продукции и осуществляющий реализацию, гарантийное, послегарантийное техническое обслуживание и ремонт продукции через свои предприятия

г) автосервисное предприятие, заключившее сервисное соглашение с дистрибьютором или дилером о выполнении гарантийных, послегарантийных ремонтов и обслуживании автомобилей

16. Документ-приглашение для самостоятельного прохода клиента в производственную зону называется

а) заявкой

б) карточкой клиента

в) \*пропуском

г) карточкой диагностики

17. Документ на полную либо частичную оплату заказываемых запасных частей и заявляемых работ - это

а) технологическая карта

б) \*счет - фактура

в) счет

г) заказ-наряд

18. Какой документ должен содержать следующую информацию: минимально необходимые данные о клиенте и его автомобиле, типы заявляемых работ, описание дефектов автомобиля при приемке, ориентировочную стоимость выполнения работ, на обратной стороне - общие положения, действующие на СТО, требования на склад?

а) \*заявка

б) карточка клиента

в) технологическая карта

г) карточка автомобиля

19. Для оформления заявки на выполнение ремонта определяются:

а) \*пробег автомобиля, наличие и резервирование запасных частей, нормируемое время на данный вид ремонта, предварительная стоимость выполнения ремонта, согласовывается с клиентом: стоимость ремонта, время получения автомобиля

б) пробег автомобиля, нормируемое время на данный вид ТО, предварительная стоимость ТО, согласовывается с клиентом время получения автомобиля

в) пробег автомобиля, нормируемое время на данный вид диагностики, предварительная стоимость диагностики, согласовывается с клиентом стоимость диагностики

г) пробег автомобиля, уточняется дата продажи автомобиля, описывается неисправность, определяется вид работ, определяется приоритетность исполнения

20. Без какой информации заявка не оформляется

а) \*марки, цвета, комплектации автомобиля

б) \*модели автомобиля

в) \*VIN-номера автомобиля

г) даты и условия продажи автомобиля

### Вопросы к экзамену

1. Понятие об автосервисе.
2. Характеристика системы автосервис.
3. История автосервиса.
4. Виды и классификация автосервисных предприятий.
5. Станция технического обслуживания автомобилей.
6. Система обеспечения запасными частями.
7. Понятие о качестве услуг.
8. Документы, регламентирующие качества услуг
9. Документы, обеспечивающие качества услуг
10. Понятия о фирменном автосервисе.
11. Методы организации фирменного автосервиса.
12. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом.
13. Организация технологических процессов ТО и ремонта.
14. Организация и технология работ при подготовке автомобиля.
15. Технические требования к автомобилям, узлам и агрегатом, выпускаемым из ТО или ремонта.
16. Участок уборочно-моечных работ.
17. Организация диагностирования на СТОА.
18. Диагностирования тормозной системы автомобиля.
19. Диагностирования ходовой части автомобиля и системы освещения.
20. Динамическая балансировка колес.
21. Документооборот и порядок выполнения управленческих работ.
22. Оперативное управление производством.
23. Каналы взаимодействия с клиентами
24. Характеристика рынка автосервиса
25. Качество и конкурентоспособность автосервиса и его услуг.
26. Характеристика качества
27. Основы повышения конкурентоспособности автосервиса
28. Основы повышения конкурентоспособности автосервиса
29. Система управления качеством
30. Особенности ценообразования в автосервисе.
31. Методы ценообразования.
32. Построение сбытовой стратегии.
33. Стимулирование сбыта.
34. Аспекты качества продукции.
35. Контроль качества.
36. Развитие и тенденции роста рынка торговли автомобилями.
37. Использование приемов и методов сервисной логистики.
38. Основные группы логистического обслуживания компаний системы автосервиса.



39. Принцип построения логистической системы автосервисных услуг.
40. Развитие логистической системы на предприятии автосервиса.
41. Последовательность проектирования автосервиса.
42. Технологический расчет автосервиса.
43. Планировка автосервиса.
44. Специфика разработки проекта реконструкции и технического перевооружения автосервиса.
45. Условия повышения рентабельности и обеспечения устойчивого положения на рынке автосервиса.
46. Причины роста потребности в услугах автосервиса в России.
47. Факторы, влияющие на конкурентоспособность автосервисов.
48. Пути и перспективы развития официальных автосервисов.

#### **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 коррективке, 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 при региональном анализе, ориентируется в современных проблемах организации автосервиса;

2) умело применяет теоретические знания по организации автосервиса при решении практических задач;

3) владеет современными методами организации автосервиса, 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 организации автосервиса;
- 2) грамотно изложил материал, владеет терминологией;
- 3) знаком с методами организации автосервиса, 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 организации автосервиса 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**

### **Основная литература**

1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов. – М.: Изд. центр "Академия", 2014. – 480 с.
2. Производственно - техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учебное пособие / Н.И. Веревкин, А.Н. Новиков, Н.А. Давыдов и др. – М.: Изд. центр "Академия", 2013. – 400 с.
3. Баженов С. П. Основы эксплуатации автомобилей и тракторов: учебное пособие. – М.: Изд. центр "Академия", 2014. - 384 с.
4. Круглик В.М., Сычев Н.Г. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: учебное пособие / В.М. Круглик, Н.Г. Сычёв. – Минск: Новое знание; Москва: ИНФРА - М, 2013. – 260 с.
5. Автомобили: Теория эксплуатационных свойств: учебник / А. М. Иванов, А. Н. Нарбут, А. С. Паршин. – М.: Изд. центр "Академия", 2013. - 176 с.
6. Бычков В. П. Предпринимательская деятельность на автомобильном транспорте: перевозки и автосервис: учебное пособие. – М.: Академический Проект; Киров: Константа, 2009. – 573 с.
7. Волгин В.В. Энциклопедия автосервиса: секреты бизнеса. – М.: ИТК "Дашков и К", 2014. – 70 с.
8. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика») ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 36 от 02.03.2018 г. с 15/04/18 до 15/04/2019 - <http://e.lanbook.com>

### Дополнительная литература:

9. Волгин В. В. Автосервис. Маркетинг и анализ: практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. – 436 с.
10. Волгин В. В. Автосервис. Производство и менеджмент: практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. – 440 с.
11. Волгин В. В. Автосервис. Создание и сертификация: практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. – 620 с.
12. Волгин В. В. Автосервис. Структура и персонал: практическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. – 711 с.
13. Волгин В. В. Автосервис. Торговые операции: практическое пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004. – 56 с.
14. Малкин В.С. Техническая эксплуатация автомобилей: Теоретические и практические аспекты: учебное пособие. - М.: Издательский центр «Академия», 2007 - 288 с.
15. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы). ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09/07/2013 г. Без ограничения времени - <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](http://rsl.ru).
5. Бесплатная электронная библиотека - Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/>

#### Информационно-справочные системы

№ п/п	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Принадлежность	Адрес сайта	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование
1.	Доступ к коллекциям «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов - Издательство Лань «ЭБС» ЭБС Лань и «Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО – Издательство Лань (СПО) ЭБС ЛАНЬ	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Лицензионный договор № 385 от 06.03.2023 г. с 15.04.2023г. по 14.04.2024 г.
2.	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Экономика и менеджмент- Издательство Дашков и К»	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор № 385 от 06.12.2022 с 01.02.2023 г. до 31.01.2024 г.
3.	Polpred.com	сторонняя	<a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	ООО «Полпред справочники» Соглашение от 05.12.2017 г. без ограничения времени.
4.	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09.07.2013 г. без ограничения времени
5.	Электронно-библиотечная система	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань»

	«Издательство Лань» (консорциум сетевых электронных библиотек)		<a href="#">om</a>	Санкт-Петербург Договор № р 91 от 09.07.2018 г. без ограничения времени
6.	ЭБС «Юрайт»	сторонняя	<a href="http://www.biblio-online.ru/">http://www.biblio-online.ru/</a>	ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2017г. к разделу «Легендарные книги» без ограничения времени
7.	ЭБС «Юрайт» СПО	сторонняя	<a href="http://www.biblio-online.ru/">http://www.biblio-online.ru/</a>	ООО «Электронное издательство Юрайт» Договор № 5547 от 12.12.2022г С 18.02.2023 по 17.02.2024 г.
8.	ЭБС ФГБОУ ВО Калининградского ГТУ «Рыбохозяйственное образование»	сторонняя	<a href="http://lib.klgtu.ru/jirbis2">http://lib.klgtu.ru/jirbis2</a>	ФГБОУ ВО Калининградского ГТУ Лицензионный договор № 01-308-2021/06 от 09.04.2021 С 01.06.2021 без ограничения времени.

Доступ без ограничения числа пользователей.

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины «Организация автосервиса» 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 дает 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 тет-

ради, 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 окончании 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, прочесть 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 выступление. 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, изучавшийся 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 5 секунд доклада слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за 5 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 экзамен, приведены в рабочей программе курса.

Экзаменационный билет содержит три вопроса. Экзамен проходит в устной форме, но экзаменатор вправе избрать и письменную форму опроса.

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 экзаменов 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 экзамен выносят 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 на подготовку к нему отводится не менее трех дней. 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 предэкзаменационной 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**

Microsoft Windows 10 PRO	Операционная система
Microsoft Office (включает в себя Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных программ
Visual Studio	Стартовая площадка для написания, отладки и сборки кода
Компас 3D	Система трехмерного проектирования
Adobe Reader	Программа для чтения и редактирования PDF документов
Adobe InDesign	Программа компьютерной вёрстки (DTP)
Яндекс браузер	Браузер
7-Zip	Архиватор
Kaspersky Free Antivirus	Антивирус

## **12. Описание материально-технической базы необходимой для**

## **осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Компьютерный класс, комплект плакатов по разделам дисциплины, 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 зачете/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 аппаратура 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) «Организация автосервиса»  
по направлению подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологиче-  
ских 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

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