



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИИНС
И.Ю. Мезин

10.02.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В
ПРЕДПРИЯТИЯХ АВТОСЕРВИСА**

Направление подготовки (специальность)

23.03.03 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ МАШИН И
КОМПЛЕКСОВ

Направленность (профиль/специализация) программы

Эксплуатация и сервисное обслуживание автомобильного транспорта

Уровень высшего образования - бакалавриат

Программа подготовки - академический бакалавриат

Форма обучения
очная

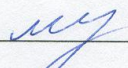
Институт/ факультет	Институт естествознания и стандартизации
Кафедра	Технологии, сертификации и сервиса автомобилей
Курс	4
Семестр	7

Магнитогорск
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ МАШИН И КОМПЛЕКСОВ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 г. № 1470)

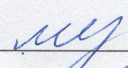
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

17.02.2020, протокол № 6

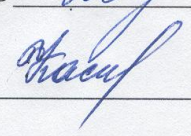
Зав. кафедрой  И.Ю. Мезин

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЕиС

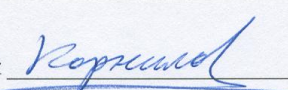
10.02.2020 г. протокол № 6

Председатель  И.Ю. Мезин

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры ТСиСА, канд. техн. наук  Е.Г. Касаткина

Рецензент:

зав. кафедрой ЛиУТС, д-р техн. наук  С.Н. Корнилов

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса» является создание у студентов комплекса знаний о современных системах, существующих и перспективных технологиях осуществления работ в сервисных предприятиях, а также о передовых методах организации услуг в автосервисе.

Задачи изучения дисциплины: в результате изучения дисциплины студенты должны знать организационную структуру предприятий автосервиса, технологии текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов, средств диагностики; уметь применять полученные знания в создании и организации предприятий сервиса и фирменного обслуживания по полному и специализированному спектру услуг.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса входит в вариативную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Техническая эксплуатация ходовой части автомобилей и систем, обеспечивающих безопасность движения

Технологические процессы технического обслуживания и ремонта ТиТТМО

Основы технологии производства и ремонта Т иТТМО

Конструкция и эксплуатационные свойства ТиТТМО

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Производственная-преддипломная практика

Производственно-техническая инфраструктура предприятий

Техническое обслуживание и текущий ремонт кузовов автомобилей

Технология и организация фирменного обслуживания

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-7 готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к разработке транспортных и транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации	
Знать	содержание производственного и технологических процессов ремонта ТиТТМО; номенклатуру нормативной документации, обеспечивающей технологический процесс на предприятии
Уметь	Разрабатывать нормативно-техническую документацию, обеспечивающую технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин

Владеть	навыками разработки технологических процессов по обслуживанию и ремонту Т и ТТМ и технологической документации.
ПК-14 способностью к освоению особенностей обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций	
Знать	представления о технологических операциях ТО и ТР, характеризующих их видах работ. Особенности обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин
Уметь	Проводить регламентные работы по техническому обслуживанию и ремонту транспортных и транспортно-технологических машин
Владеть	Навыками обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин
ПК-16 способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	
Знать	основное содержание работ по диагностированию, техническому обслуживанию и ремонту систем и агрегатов ТиТТМО отрасли
Уметь	Выполнять диагностику и анализ причин неисправностей, отказов и поломок деталей и узлов ТиТТМО
Владеть	Навыками проведения диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц 180 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 74,9 акад. часов;
- аудиторная – 72 акад. часов;
- внеаудиторная – 2,9 акад. часов
- самостоятельная работа – 105,1 акад. часов;

Форма аттестации - курсовая работа, зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1.								
1.1 1. Понятие о технической эксплуатации автомобилей. Номенклатура и классификация услуг сервиса на автомобильном	7	2		2	8	- самостоятельное изучение учебной литературы - подготовка к контрольной работе	Контрольная работа №1	ПК-7, ПК-14, ПК-16
1.2 2. Предприятия, осуществляющие ТО и Р автомобилей		2		2	8	- самостоятельное изучение учебной литературы - выполнение курсовой работы	устный опрос, собеседование	ПК-7, ПК-14, ПК-16
1.3 3. Факторы, влияющие на формирование рынка автосервисных услуг		2		4/2И	8	- самостоятельное изучение учебной литературы - выполнение курсовой работы	устный опрос, собеседование	ПК-7, ПК-14, ПК-16
1.4 4. Периоды обслуживания автомобильной техники. Гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по сервисным документам, обязательствам.		4		4/2И	8	- самостоятельное изучение учебной литературы - выполнение курсовой работы	устный опрос, собеседование	ПК-7, ПК-14, ПК-16

1.5 5. Виды ТО и их характеристика. Режимы видов ТО и их корректирование. Виды ремонта и их характеристика		8		6/4И	15	- самостоятельное изучение учебной литературы - выполнение курсовой работы	устный опрос, собеседование	ПК-7, ПК-14, ПК-16
1.6 6. Управление качеством ТО и ТР автомобилей		4		4/2И	15	- самостоятельное изучение учебной литературы - выполнение курсовой работы	устный опрос, собеседование	ПК-7, ПК-14, ПК-16
1.7 7. Планирование работы системы обслуживания. Виды планов		6		6/4И	15	- самостоятельное изучение учебной литературы - выполнение курсовой работы - подготовка к контрольной работе	Контрольная работа №2	ПК-7, ПК-14, ПК-16
1.8 8. Формы и методы организации ТО и ремонта		4		4/2И	15	- самостоятельное изучение учебной литературы, конспектов лекций - выполнение курсовой работы	устный опрос, собеседование	ПК-7, ПК-14, ПК-16
1.9 9. Документооборот в процессе осуществления услуг автосервиса		4		4/4И	13,1	- самостоятельное изучение учебной литературы, конспектов лекций - выполнение курсовой работы	устный опрос, собеседование	ПК-7, ПК-14, ПК-16
Итого по разделу	36		36/20И	105,1				
Итого за семестр	36		36/20И	105,1		зачёт, кр		
Итого по дисциплине	36		36/20И	105,1		курсовая работа, зачет	ПК-7, ПК-14, ПК-16	

5 Образовательные технологии

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий в преподавании дисциплины «Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса» используются традиционная и модульно-компетентностная технологии.

При чтении лекций используются объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации, элементы дискуссии и коллективного обсуждения изучаемых проблем. Лекции могут сопровождаться компьютерными слайдами или слайд-лекциями.

При изучении дисциплины применяются интерактивные формы обучения. Удельный вес занятий в интерактивных формах составляет 16 ч.

При проведении практических занятий применяются активные и интерактивные методы: решение ситуационных задач, дискуссии, выполнение групповых и индивидуальных творческих заданий. Практические занятия способствуют более глубокому освоению теоретического материала. Выполнение практических заданий основывается на материалах, которые студенты получили при прохождении производственной практики (разработка маршрутных карт, операционных карт, технологических карт по ТО и ТР, составление схемы прохождения документов: прием автомобиля на ТО и Р; оформление заказа-наряда; производство ремонта и обслуживания автомобилей; замена изношенных деталей и узлов, подлежащих восстановлению; выдача автомобилей заказчику). При проведении практических занятий учитывается степень самостоятельности их выполнения студентами.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учеб. пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай ; под ред. Е.Л. Савича. — Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2018. — 160 с. : ил. — (Высшее образование). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/920520> (дата обращения: 14.11.2019)

2. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / И.Э. Грибут, В.М. Артющенко; Под ред. В.С. Шуплякова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-131-8 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/document?id=155150> (дата обращения: 11.11.2019)

б) Дополнительная литература:

1. Технический сервис транспортных машин и оборудования : учеб. пособие / С.Ф. Головин. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 282 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1002892> (дата обращения: 11.11.2019)

2. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: Учебное пособие / Круглик В.М., Сычев Н.Г. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2013. - 260 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-985-475-580-9 - Текст : электронный. - URL:

<https://new.znanium.com/catalog/product/415729> (дата обращения: 11.11.2019)

3. Легковые автомобили: Учебник / Е.Л. Савич. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : НИЦ ИНФРА-М; Минск : Нов. знание, 2013. - 758 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006766-7 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/406741> (дата обращения: 11.11.2019)

4. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей: Учебное пособие / Н.А.Коваленко - Москва : НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2016. - 229 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование) (Обложка) ISBN 978-5-16-011446-0 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/525206> (дата обращения: 11.11.2019)

в) Методические указания:

Мезин И.Ю., Касаткина Е.Г. Методические указания по выполнению курсового проекта - Магнитогорск: ГОУ ВПО «МГТУ», 2008.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: http://www1.fips.ru/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа - Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

2. Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - Доска, мультимедийный проектор, экран

3. Учебные аудитории для выполнения курсового проектирования, помещения для самостоятельной работы обучающихся - Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

4. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - Стеллажи, сейфы для хранения учебного оборудования.

Инструменты для ремонта лабораторного оборудования. Методическое обеспечение учебного процесса.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

По дисциплине «Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса» предусмотрена внеаудиторная и аудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся предполагает проведение контрольных работ и выполнения практических занятий.

Практические занятия

1. Определения регламента работ ТО-1
2. Определения регламента работ ТО-2
3. Определения регламента работ по капитальному ремонту
4. Составление план-графиков проведения технического обслуживания автомобильной техники
5. Составление и заполнение сервисной и гарантийной документации
6. Разработка технологии и определение трудоемкости работ по обслуживанию двигателя и систем его обслуживающих
7. Разработка технологии и определение трудоемкости работ по обслуживанию трансмиссии
8. Разработка технологии и определение трудоемкости работ по обслуживанию ходовой части

Перечень тем для подготовки к контрольной работе №1

1. Показатели эффективности автомобильного транспорта
2. Целереализующие системы, влияющие на эффективность технической эксплуатации автомобилей (ТЭА)
3. Факторы, характеризующие систему материально-технического обеспечения
4. Состояние и тенденции развития автомобильного транспорта
1. Показатели эффективности технической эксплуатации автомобилей (ТЭА)
2. Факторы, характеризующие систему и организацию ТО и Р автомобилей
3. Факторы, определяющие объемы и содержание работ по поддержанию и восстановлению работоспособности парков и отдельных автомобилей (подвижной состав и эксплуатационные материалы)
4. Состояние и тенденции развития автомобильного транспорта
1. Частные показатели эффективности технической эксплуатации автомобилей (ТЭА)
2. Факторы, определяющие потребности в услугах и воздействиях по ТО и Р
3. Подфакторы третьего уровня, характеризующие условия эксплуатации
4. Состояние и тенденции развития автомобильного транспорта

Перечень тем для подготовки к контрольной работе №2

1. Понятие о технической эксплуатации автомобиля
2. Планирование работы системы обслуживания
3. Что такое сервис?
4. Классификация документации, используемой в системе обслуживания подвижного состава
5. Номенклатура услуг сервиса
6. Цели и задачи сервисных услуг
7. Рабочее место. Классификация рабочих мест на АТП и СТО
8. Организация работ по обслуживанию клиентов
9. Аттестация рабочих мест
10. Виды предприятий автосервиса
11. Рабочий пост. Уровень специализации рабочих постов по ТО и Р автомобилей
12. Уровни регламентации системы ТО и Р автомобилей
13. Методы организации ТО и Р автомобилей
14. Практическое применение нормативов при планировании и организации ТО и Р

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде изучения литературы по соответствующему разделу с проработкой материала и выполнения курсовой работы.

Курсовая работа

Тема: Разработка технологии, перечня работ, трудоемкости и подбор оборудования для различных видов обслуживания автомобилей находящихся в эксплуатации с различной длительностью.

Задание на курсовое проектирование по вариантам

№ варианта	Марка автомобиля	Климатические условия	Количество автомобилей	Пробег с начала эксплуатации, тыс. км	Характеристика условий эксплуатации
1	ВАЗ 2105	Центральная зона	40	50	Автомобильные дороги с асфальтобетонным покрытием
2	ВАЗ 2106	Высокогорный район	50	70	Улицы больших городов
3	ВАЗ 21099-20	Пустынно-песчаный район	40	40	Автомобильные дороги с гравийным покрытием
4	ГАЗ 3110	Центральный зона	50	80	Автомобильные дороги с асфальтобетонным покрытием
5	ГАЗ 2752 «Соболь»	Зона холодного климата	75	50	Автомобильные дороги с гравийным покрытием
6	ГАЗ 3302 бортовой (3,5 т)	Высокогорный район	150	80	Автомобильные дороги с асфальтобетонным покрытием
7	ГАЗ 2705 «Газель» цельномет. фургон (3,5 т)	Крайний Север	160	30	Автомобильные грунтовые дороги
8	ЗИЛ 5301 АО бортовой (6,95 т)	Высокогорный район	80	90	Непрофилированные дороги и стерня
9	ЗИЛ 5301 СС цельномет. фургон (6,95 т)	Центральная зона	70	75	Улицы больших городов
10	ЗИЛ 442160 седельный тягач (автопоезд) (18,7 т)	Пустынно-песчаный район	315	50	Автомобильные дороги с асфальтобетонным покрытием
11	ЗИЛ ММЗ 45065 самосвал (11,2 т)	Центральная зона	500	80	Автомобильные дороги с гравийным покрытием
12	КамАЗ 43114 бортовой (15,4 т)	Высокогорный район	250	100	Автомобильные дороги с гравийным покрытием
13	КамАЗ 55111 самосвал (22,2 т)	Центральная зона	400	80	Автомобильные дороги с гравийным покрытием
14	КамАЗ 6460 седельный тягач (с одним прицепом) (46 т)	Центральная зона	140	50	Автомобильные дороги с цементобетонным покрытием

15	КрАЗ 6322 бортовой (22,73 т)	Пустынно-песчаный район	100	100	Автомобильные дороги с гравийным покрытием
16	КрАЗ 6510 самосвал (24,88 т)	Высокогорный район	40	70	Карьеры
17	МАЗ 437040-61 бортовой (10,1 т)	Зона холодного климата	70	50	Автомобильные дороги с гравийным покрытием
18	МАЗ 543208-20 седельный тягач (автопоезд) (40 т)	Центральная зона	300	100	Автомобильные дороги с асфальтобетонным покрытием
19	Урал 4320-31 бортовой (14,9 т)	Зона холодного климата	50	50	Автомобильные дороги с гравийным покрытием
20	Урал 5557-31 самосвал (16,3 т)	Крайний Север	30	70	Временные подъездные пути

1. Определить периодичность ТО всех видов
2. Определить пробег до капитального ремонта
3. Определить объем работ (трудоемкость)
4. Определить перечень работ по видам ТО
5. Разработать технологическую последовательность ТО всех видов
6. Определить организационную форму проведения ТО всех видов
7. Назначить число постов
8. Распределить и согласовать работы на постах
9. Составить маршрутную карту.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ПК – 7 - готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к разработке транспортных и транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации		
Знать	содержание производственного и технологических процессов ремонта ТиТМО; номенклатуру нормативной документации, обеспечивающей технологический процесс на предприятии	<i>Перечень теоретических вопросов к зачету</i> 1. Номенклатура услуг сервиса. Цели и задачи сервисных услуг. Организация работ по обслуживанию клиентов. 2. Назначение и основы системы ТО и ремонта. 3. Уровни регламентации системы ТО и ремонта автомобиля. 4. Планирование работы системы обслуживания. 5. Техническая документация системы обслуживания. 6. Документооборот в процессе осуществления услуг автосервиса.
Уметь	Разрабатывать нормативно-техническую документацию, обеспечивающую технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин	<i>Примерные практические задания</i> 1. Построить линейный, линейно-объемный графики и диаграмму напряженности календарного плана выполнения работ по обслуживанию автомобилей по предложенным исходным данным. 2. Привести схему документооборота на следующие процессы: - «выдача автомобиля заказчику» - «производство ремонта и обслуживания автомобилей» - «замена изношенных деталей и узлов, подлежащих восстановлению»
Владеть	навыками разработки технологических процессов по обслуживанию и ремонту Т и ТТМ и технологической документации.	<i>Выполнение курсовой работы</i> «Разработка технологии, перечня работ, трудоемкости и подбор оборудования для различных видов обслуживания автомобилей находящихся в эксплуатации с различной длительностью»
ПК 14 - способностью к освоению особенностей обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций		
Знать	представления о технологических операциях ТО и ТР, характеризующих их видах работ. Особенности обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин	<i>Перечень теоретических вопросов к зачету</i> 1. Понятие о технической эксплуатации автомобиля. ТЭА как область практической деятельности и как отрасль науки. 2. Основные тенденции развития автомобильного транспорта и его технической эксплуатации

		3. Связь показателей эффективности работы автомобильного транспорта и его подсистемы технической эксплуатации. Целереализующие системы, влияющие на эффективность ТЭА. 4. Виды предприятий автосервиса. 5. Номенклатура услуг сервиса. Цели и задачи сервисных услуг. Организация работ по обслуживанию клиентов. 6. Практическое применение нормативов при планировании и организации технического обслуживания и ремонта. 7. Ресурсное и оперативное корректирование нормативов технической эксплуатации автомобилей. 8. Управление качеством ТО и ТР автомобилей на автотранспортных предприятиях. 9. Классификация рабочих мест на автотранспортных предприятиях и станциях технического обслуживания. 10. Аттестация рабочих мест. 11. Уровень специализации рабочих постов по ТО и ремонту автомобилей. 12. Методы организации технического обслуживания и ремонта.
Уметь	Проводить регламентные работы по техническому обслуживанию и ремонту транспортных и транспортно-технологических машин	<i>Примерные практические задания</i> Предприятие расположено в зоне холодного климата, эксплуатирует 320 автомобилей ГАЗ-53, имеющие пробег с начала эксплуатации 100 тыс. км, дороги с гравийным покрытием В соответствии с условием эксплуатации определить 1. Периодичность ТО-1 и ТО-2 2. Пробег до КР 3. Трудоемкость ТО и ТР 4. Все полученные данные свести в таблицу
Владеть	Навыками обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин	<i>Выполнение курсовой работы</i> «Разработка технологии, перечня работ, трудоемкости и подбор оборудования для различных видов обслуживания автомобилей находящихся в эксплуатации с различной длительностью»
ПК - 16 - способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования		
Знать	основное содержание работ по диагностированию технического обслуживанию и ремонту систем и агрегатов ТиТТМО отрасли;	<i>Перечень теоретических вопросов к зачету</i> 1. Организация диагностирования при проведении ТО Т и ТТМО 2. Какие задачи решаются диагностированием при проведении ТО 3. Контроль за качеством проведения ТО 4. Виды ТО, предусмотренные планово-предупредительной системой

Уметь	Выполнять диагностику и анализ причин неисправностей, отказов и поломок деталей и узлов ТиТТМО	5. Виды ремонта, предусмотренные планово-предупредительной системой <i>Примерные практические задания</i> 1. В процессе эксплуатации проводятся следующие виды технического обслуживания (указать неправильный ответ):..... a) ежедневное техническое обслуживание (ЕО); b) плановое техническое обслуживание (ТО), выполняемое в плановом порядке с определенной периодичностью; c) сезонное обслуживание (СО), выполняемое при подготовке машины к летним и зимним условиям эксплуатации. d) ежегодное обслуживание, выполняемое раз в году 2. Общий контроль технического состояния машины, очистка и мойка для поддержания внешнего вида, заправка ГСМ проводятся при a) ТО – 1 b) ТО – 2 c) ЕО d) ТО - 3 3. Плановое ТО включают (указать неправильный ответ): a) регулировочные работы, b) контрольно-диагностические работы, c) крепежные и смазочные работы d) сварочные и сборочные работы 4. Текущий ремонт производится (правильных ответов больше одного)..... a) с целью устранения возникших отказов и неисправностей b) с целью обеспечения гарантированной работоспособности машины до очередного планового ремонта c) с целью восстановления работоспособности машины и ее сборочных единиц с обеспечением не менее 80 % ресурса новой машины d) с целью проведения регулировочных, контрольно-диагностических работ 5. Некоторыми характерными работами текущего ремонта являются (правильных ответов больше одного).....: a) разборочные и дефектовочные b) слесарные и сварочные c) замена деталей и сборочных единиц в объеме, определенном техническим состоянием машин d) мойка и очистка машины и оборудования и диагностические работы 6. С целью восстановления работоспособности машины и ее сборочных единиц с обеспечением не менее 80 % ресурса новой машины производится
---------------------	---	---

		a) капитальный ремонт b) текущий ремонт c) внеплановый ремонт d) непредвиденный ремонт 7. Продолжительность проведения ТО или ремонта определяется a) по результатам статистического мониторинга отказов b) по рекомендациям для однотипных машин или оборудования c) по рекомендациям завода-изготовителя d) по решению руководства сервисной службы 8. Периодичность выполнения отдельных видов технического обслуживания зависит от: a) квалификации водителя b) категории условий эксплуатации c) объема выполненной транспортной работы d) характера перевозимого груза. 9. Какой из видов технического обслуживания имеет наименьшую трудоемкость? a) ТО-1 b) ТО-2 c) СО d) ЕО 10. Несвоевременное или некачественное выполнение операций обслуживания в полном объеме ведет к: a) немедленному возникновению отказов в работе b) преждевременному износу и уменьшению сроков службы c) увеличению эксплуатационных затрат d) увеличению вероятности появления неисправностей. 11. Какие виды технического обслуживания включают операции по поддержанию надлежащего вида автомобиля? a) ТО-1 b) ТО-2 c) СО d) ЕО 12. Какие виды технического обслуживания включают операции по подготовке ПС к зимнему и к летнему периоду эксплуатации? a) ТО-1 b) ТО-2 c) СО
--	--	--

		d) EO 13. Какие виды технического обслуживания включают операции по углубленной проверке технического состояния a) TO-1 b) TO-2 c) CO d) EO 14. Какие виды технического обслуживания включают операции по заправке эксплуатационными материалами? a) TO-1 b) TO-2 c) CO d) EO 15. Текущий ремонт подвижного состава проводят: a) по потребности в зависимости от его технического состояния b) в плановом порядке через определенный пробег независимо от технического состояния c) только по окончании установленного межремонтного пробега независимо от технического состояния.
Владеть	Навыками проведения диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин	<i>Выполнение курсовой работы</i> «Разработка технологии, перечня работ, трудоемкости и подбор оборудования для различных видов обслуживания автомобилей находящихся в эксплуатации с различной длительностью»

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний и степень сформированности умений и владений, проводится в форме зачета.

Показатели и критерии оценивания зачета:

на оценку «**зачтено**» студент должен показать высокий уровень знания материала по дисциплине на уровне воспроизведения и объяснения информации, продемонстрировать знание и понимание законов дисциплины, умение оперировать этими знаниями в профессиональной деятельности;

на оценку «**не зачтено**» студент не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации по дисциплине, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач, умение критически оценивать свои личностные качества, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков.

Показатели и критерии оценивания курсовой работы:

– на оценку «**отлично**» (5 баллов) – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает высокий уровень знаний не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам, оценки и вынесения критических суждений;

– на оценку «**хорошо**» (4 балла) – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает знания не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам;

– на оценку «**удовлетворительно**» (3 балла) – работа выполнена в соответствии с заданием, обучающийся показывает знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, интеллектуальные навыки решения простых задач;

– на оценку «**неудовлетворительно**» (2 балла) – задание преподавателя выполнено частично, в процессе защиты работы обучающийся допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения поставленной задачи.

– на оценку «**неудовлетворительно**» (1 балл) – задание преподавателя выполнено частично, обучающийся не может воспроизвести и объяснить содержание, не может показать интеллектуальные навыки решения поставленной задачи.