

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

СОГЛАСОВАНО

Декан ФЭАТ

А.С. Баранов

Рабочая программа дисциплины

Код и наименование дисциплины: **Б1.В.15 «Автосервис и фирменное обслуживание»**

Код и наименование направления подготовки (специальности): **23.03.03
Эксплуатация транспортно–технологических машин и комплексов**

Направленность (профиль, специализация): **Автомобили и автомобильное хозяйство**

Статус дисциплины: **часть, формируемая участниками образовательных отношений**

Форма обучения: **очная**

Статус	Должность	И.О. Фамилия
Разработал	доцент	А.В. Величко
Согласовал	Зав. кафедрой «АиАХ»	А.С. Баранов
	руководитель направленности (профиля) программы	А.С. Баранов

г. Барнаул

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Содержание компетенции	Индикатор	Содержание индикатора
ПК-1	Способность выполнять диагностические и ремонтно-профилактические работы по поддержанию автотранспортных средств в исправном состоянии	ПК-1.6	Консультирует потребителей по вопросам сервиса автомобиля
		ПК-1.7	Оформляет документы, связанные с сервисным обслуживанием и ремонтом автомобиля
ПК-2	Способность руководить работами по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, организовывать ремонтно-профилактические работы в соответствии с требованиями организации-изготовителя и сервисного центра	ПК-2.1	Определяет потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля и его компонентов
		ПК-2.3	Описывает документооборот по гарантийному ремонту автомобиля
ПК-3	Способность составлять и использовать в практической деятельности нормативно-техническую документацию, отчетность по утвержденным формам с учетом действующих норм, правил и стандартов	ПК-3.5	Разрабатывает операционно-постовые карты на процесс проведения технического осмотра транспортных средств
		ПК-3.6	Разрабатывает техническую документацию, в том числе проекты технического перевооружения и реконструкции предприятий автосервиса, с учетом действующих норм, правил и стандартов

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплины (практики), предшествующие изучению дисциплины, результаты освоения которых необходимы для освоения данной дисциплины.	Безопасность жизнедеятельности, Математика, Метрология, стандартизация и сертификация, Основы технологии производства и ремонт автомобилей, Основы эксплуатации автомобильного транспорта
Дисциплины (практики), для которых результаты освоения данной дисциплины будут необходимы, как входные знания, умения и владения для их изучения.	Автомобильные двигатели, Автотехобслуживание, Автотранспортные средства, Конструктивная безопасность транспортных средств, Техническая эксплуатация автомобилей

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

Общий объем дисциплины в з.е. /час: 3 / 108

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Форма обучения	Виды занятий, их трудоемкость (час.)				Объем контактной работы обучающегося с преподавателем (час)
	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа	
очная	20	0	30	58	59

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Форма обучения: очная

Семестр: 8

Лекционные занятия (20ч.)

1. Введение {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[4,5]

Ретроспективный анализ развития системы авто-техобслуживания в СССР и РФ..

Современное состояние системы.

Парк легковых автомобилей, принадлежащих гражданам.

Уровень удовлетворения производственно-технической базы (ПТБ) автотехобслуживания.

Обеспечение запасными частями.

Организационная структура.

Общая характеристика дисциплины и порядок её изучения.

Парк легковых автомобилей, принадлежащих населению.

2. Особенности эксплуатации транспортных средств населения {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[4,5] Сезонный характер.

Малая интенсивность эксплуатации. Хранение автомобилей.

Обращаемость владельцев автомобилей на СТОА.

3. Система технического сервиса {лекция с разбором конкретных ситуаций} (4ч.)[4,5] Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания.

Механизм формирования рынка услуг РФ.

Государственное регулирование развития технического сервиса.

Механизм формирования рынка услуг США и западной Европы.

4. Лицензирование и сертификация услуг по ТО и ремонту {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[4,5] Современное состояние лицензирования и сертификации услуг.

Управление качеством услуг..

Требования международных стандартов ИСО к обеспечению качества услуг и ГОСТа

Закон о защите прав потребителей.

5. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания {лекция с разбором конкретных

ситуаций} (2ч.)[4,5] Разрешительная документация на новое строительство автосервиса.

Разрешительная документация на реконструкцию.

Законодательные акты.

Перечень и основное содержание нормативной, организационной и технологической документации для предприятий автосервиса и фирменного обслуживания.

6. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[4,5] Общероссийский классификатор услуг населению, раздел ТО и ремонта автотранспортных средств.

Предпродажная подготовка, гарантийное обслуживание, ТО и заявочный ремонт, окрасочно-кузовные работы.

Методика определения остаточной стоимости автомобилей.

Понятие о маркетинговой деятельности предприятий автосервиса.

7. Понятие о производственно-технической базе предприятий авто-сервиса и фирменного обслуживания {лекция с разбором конкретных ситуаций} (2ч.)[4,5] Инфраструктура предприятий автосервиса.

Методика технологического расчета.

Общая характеристика и технологическая совместимость производственных участков.

Технологическое оборудование.

8. Организация и технология работ на СТОА. Особенности организации инженерно-технической службы. Понятие о ценообразовании услуг автосервиса {лекция-пресс-конференция} (2ч.)[4,5] Особенности организации работ на СТОА.

Приёмка и выдача автомобилей.

Технология и организация окрасочно-кузовных работ на СТОА.

Организационно-производственная структура инженерно-технической службы станций технического обслуживания автомобилей различного размера.

Понятие цены на услуги автосервиса.

Методика расчёта стоимости нормо-часа

Практические занятия (30ч.)

1. Введение {работа в малых группах} (2ч.)[1,2,3] Анализ спроса и реализации запасных частей. Первичный документооборот на СТОА.

2. Особенности эксплуатации транспортных средств населения {работа в малых группах} (4ч.)[1,2,3] Разработка проекта договора ТО и ремонта АМТС и акта приема-передачи АМТС

3. Система технического сервиса {работа в малых группах} (4ч.)[1,2,3] Экономическое обоснование строительства автосервиса

4. Лицензирование и сертификация услуг по ТО и ремонту автомобилей {разработка проекта} (4ч.)[1,2,3] Определение конкурентоспособности предприятий автосервиса

5. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания {работа в малых группах} (4ч.)[1,2,3] Сегментирование рынка автомобильных услуг. Определение емкости рынка автомобильных услуг
6. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей {работа в малых группах} (4ч.)[1,2,3] Факторы ценообразования и ценовая политика фирмы
7. Понятие о производственно-технической базе предприятий автосервиса и фирменного обслуживания {работа в малых группах} (4ч.)[1,2,3] Проектирование СТОА
8. Организация и технология работ на СТОА. Особенности организации инженерно-технической службы. Понятие о ценообразовании услуг автосервиса {работа в малых группах} (4ч.)[1,2,3] Изучение диагностического и технологического оборудования СТОА

Самостоятельная работа (58ч.)

1. Проработка конспектов лекций {использование общественных ресурсов} (18ч.)[4,5]
 2. Подготовка к практическим работам {использование общественных ресурсов} (20ч.)[4,5]
 3. Подготовка к контрольным опросам {использование общественных ресурсов} (20ч.)[4,5]
5. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для каждого обучающегося обеспечен индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам: Лань, Университетская библиотека он-лайн, электронной библиотеке АлтГТУ и к электронной информационно-образовательной среде:

1. Павлюк, А. С. Методические указания по расчёту узлов и агрегатов автомобилей по курсу «Современные и перспективные конструкции ТиТТМО» / А. С.Павлюк, А. В.Величко ; Алт.гос.техн.ун-т им. И.И.Ползунова. - Барнаул : изд-во АлтГТУ, 2020. - 35 с. - Прямая ссылка: http://elib.altstu.ru/eum/download/ajax/Pavlyuk_RUAA_mu.pdf

2. Павлюк, А. С. Экспериментальные методы и определения оценочных показателей эксплуатационных свойств автомобилей. Методические указания к лабораторным работам по курсу «Конструкция и эксплуатационные свойства ТиТТМО» / А. С. Павлюк, А. В.Величко ; Алт. гос. техн. ун-т им. И.И.Ползунова – Барнаул : Изд-во АлтГТУ, 2020. - 37 с. - Прямая ссылка: http://elib.altstu.ru/eum/download/ajax/Pavlyuk_OcPokESA_LR_mu.pdf

3. Величко А. В. Автомобиль. РАБОЧИЕ ПРОЦЕССЫ, РАСЧЁТ УЗЛОВ И АГРЕГАТОВ: Учебное пособие по курсам: «Конструкция и эксплуатационные

свойства ТиТТМО»; «Современные и перспективные конструкции ТиТТМО». Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова. – Барнаул: Изд-во АлтГТУ, 2020 г. –195 с. - Прямая ссылка: http://elib.altstu.ru/eum/download/ajax/Velichko_AutAKER_up.pdf

6. Перечень учебной литературы

6.1. Основная литература

4. Михневич, Е.В. Технология обслуживания транспортных средств: практикум : [12+]/ Е.В. Михневич, Д.В.Булавиукий, А.Н. Алексеев. – Минск : РИПО, 2018. – 356 с. :ил., табл., схем. –Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497482> (дата обращения: 19.10.2019). – Библиогр.в кн. – ISBN 978-985-503-837-6. – Текст : электронный.

6.2. Дополнительная литература

5. Проектирование предприятий технического сервиса: учебное электронное издание / А.И. Завражнов, С.М. Ведищев, Ю.Е. Глазков и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тамбовский государственный технический университет. –Тамбов : ФГБОУ ВПО "ТГТУ", 2018. – 193 с. :табл.,ил.-Режим доступа:по подписке.- URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570433> (Дата обращения: 25.11.2019). –Библиогр.: с. 139-140. ISBN 978-5-8265-1862-5. – Текст : электронный.

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

6. Международная организация труда [Электронный ресурс]: офиц. сайт. – Электрон.дан. – Режим доступа: <http://www.ilo.org>

8. Фонд оценочных материалов для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Содержание промежуточной аттестации раскрывается в комплекте контролирующих материалов, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС, которые хранятся на кафедре-разработчике РПД в печатном виде и в ЭИОС.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) по дисциплине представлен в приложении А.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для успешного освоения дисциплины используются ресурсы электронной информационно-образовательной среды, образовательные интернет-порталы, глобальная компьютерная сеть Интернет. В процессе изучения дисциплины происходит интерактивное взаимодействие обучающегося с преподавателем через личный кабинет студента.

№пп	Используемое программное обеспечение
1	LibreOffice
2	Mozilla Firefox
3	OpenOffice
4	Windows
5	Антивирус Kaspersky
6	Яндекс.Браузер
7	7-Zip

№пп	Используемые профессиональные базы данных и информационные справочные системы
1	Springer - Издательство с доступом к реферативным и полнотекстовым материалам журналов и книг (https://www.springer.com/gp https://link.springer.com/)
2	«Базовые нормативные документы» ООО «Группа компаний Кодекс», программные продукты «Кодекс» и «Техэксперт» (https://kodeks.ru)
3	Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" для студентов и преподавателей; каталог ссылок на образовательные интернет-ресурсы (http://Window.edu.ru)
4	Единая база ГОСТов Российской Федерации (http://gostexpert.ru/)
5	Национальная электронная библиотека (НЭБ) — свободный доступ читателей к фондам российских библиотек. Содержит коллекции оцифрованных документов (как открытого доступа, так и ограниченных авторским правом), а также каталог изданий, хранящихся в библиотеках России. (http://нэб.рф/)
6	Электронный фонд правовой и научно-технической документации - (http://docs.cntd.ru/document)

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

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
учебные аудитории для проведения учебных занятий
помещения для самостоятельной работы

Материально-техническое обеспечение и организация образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с «Положением об обучении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».