

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Комарова Светлана Юрьевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 08.02.2024 11:48:16

Уникальный программный ключ:

43ba42f5-b0e4-4116-bbf6-bb9ac98a79108031223-81ed4287-bce4149f2098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Омский государственный аграрный университет имени П.А.Столыпина»

факультет Технического сервиса в АПК

**ОПОП по направлению 23.03.03 Эксплуатация транспортно технологических машин и
комплексов**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по освоению учебной дисциплины

Б1.В.03 Системы, технологии и организация услуг в предприятиях автосервиса

Направленность (профиль) «Автомобильный сервис»

Внутренние эк Обеспечивающая преподавание дисци-
плины кафедра -

ТСМиЭ

Разработчик, -
К.т.н., доцент

О.М. Кирасиров

Омск 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Место учебной дисциплины в подготовке	4
2. Структура учебной работы, содержание и трудоёмкость основных элементов дисциплины	11
3. Общие организационные требования к учебной работе обучающегося, условия допуска к экзамену	12
4. Лекционные занятия	12
5. Практические занятия по курсу и подготовка обучающегося к ним	13
6. Общие методические рекомендации по изучению отдельных разделов дисциплины	15
7. Общие методические рекомендации по оформлению и выполнению отдельных видов ВАРС	16
8. Текущий (внутрисеместровый) контроль хода и результатов учебной работы обучающегося	16
9. Промежуточная (семестровая) аттестация	17
10. Учебно-информационные источники для изучения дисциплины	19
Приложение 1 Форма титульного листа курсовой работы	21
Приложение 2 Результаты проверки курсовой работы	22

ВВЕДЕНИЕ

1. Настоящее издание является основным организационно-методическим документом учебно-методического комплекса по дисциплине в составе основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО). Оно предназначено стать для них методической основой по освоению данной дисциплины.

2. Содержательной основой для разработки настоящих методических указаний послужила Рабочая программа дисциплины, утвержденная в установленном порядке.

3. Методические аспекты развиты в учебно-методической литературе и других разработках, входящих в состав УМК по данной дисциплине.

4. Доступ обучающихся к электронной версии Методических указаний по изучению дисциплины, обеспечен в информационно-образовательной среде университета.

При этом в электронную версию могут быть внесены текущие изменения и дополнения, направленные на повышение качества настоящих методических указаний.

Уважаемые обучающиеся!

Приступая к изучению новой для Вас учебной дисциплины, начните с вдумчивого прочтения разработанных для Вас кафедрой специальных методических указаний. Это поможет Вам вовремя понять и правильно оценить ее роль в Вашем образовании.

Ознакомившись с организационными требованиями кафедры по этой дисциплине и соизмерив с ними свои силы, Вы сможете сделать осознанный выбор собственной тактики и стратегии учебной деятельности, уберечь самих себя от неразумных решений по отношению к ней в начале семестра, а не тогда, когда уже станет поздно. Используя эти указания, Вы без дополнительных осложнений подойдете к промежуточной аттестации по этой дисциплине. Успешность аттестации зависит, прежде всего, от Вас. Ее залог – ритмичная, целенаправленная, вдумчивая учебная работа, в целях обеспечения которой и разработаны эти методические указания.

1. Место учебной дисциплины в подготовке выпускника

Учебная дисциплина относится к дисциплинам ОПОП университета, состав которых определяется вузом и требованиями ФГОС.

Цель дисциплины – формирование базовых теоретических знаний и практических профессиональных навыков в области знаний систем, технологий и организации услуг в предприятиях автосервиса

В ходе освоения дисциплины обучающийся должен:

иметь целостное представление о системах и технологиях организации сервисного обслуживания транспортно-технологического оборудования различных форм собственности;

владеть: навыками организации сервисного обслуживания включая его документальное оформление;

знать: системы, методы и технологии сервисного обслуживания и его организации;

уметь: использовать методы и технологии сервисного обслуживания в практической деятельности.

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в результате освоения учебной дисциплины:

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1			2	3	4
Профессиональные компетенции					
ПК-1	Способностью контролировать техническое состояние транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	ИД-3 _{ПК-1} Контролирует готовность к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования.	Знает методы проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Умеет использовать методы проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Владеет навыками использования методов проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования
ПК-3.	Способен организовать работу и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения	ИД-2 _{ПК-3} Способен разрабатывать организационные схемы, процедуры и выполнять руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса.	Знает методики разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Умеет разрабатывать организационные схемы руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Владеет навыками разработки организационных схем руководства процессами постпродажного обслуживания техники
		ИД-3 _{ПК-3} Способен организовать и координировать взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами	Знает методы организации и координации взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному об-	Умеет организовать и координировать взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	Владеет навыками организации и координации взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису

		по постпродажному обслуживанию и сервису	служиванию и сервису		
ПК-4	Готовностью к участию в организации материально-технического обеспечения предприятий автосервиса	ИД-1 _{ПК-4} Способен разрабатывать и оформлять техническую документацию	Знает виды технической документации и методы ее оформления	Умеет разрабатывать и оформлять техническую документацию	Владеет навыками разработки и оформления технической документации
		ИД-2 _{ПК-4} Способен использовать технологии поддержки жизненного цикла продукции.	Знает технологии поддержки жизненного цикла продукции.	Умеет применять технологии поддержки жизненного цикла продукции.	Владеет навыками применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.

1.2. Описание показателей, критериев и шкал оценивания в рамках дисциплины

Индекс и название компетенции	Код индикатора достижений компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций	
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий		
				Оценки сформированности компетенций					
				2	3	4	5		
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»		
				Характеристика сформированности компетенции					
				Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач		
Критерии оценивания									
ПК-1 Способностью контролировать техническое состояние транспортных средств с использованием средств технического диагностирования	ИД-З _{ПК-1} Контролирует готовность к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования.	Полнота знаний	Знает методы проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний недостаточно для решения практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний в целом достаточно для решения практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Индивидуальное задание. Ответы на вопросы	
		Наличие умений	Умеет использовать методы проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся умений недостаточно для решения практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся умений в целом достаточно для решения практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся умений и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся умений и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования		
		Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками использования методов проверки средств диагно-	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся навыков не достаточно для решения задач в области проверки	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся навыков в це-	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся навыков и мотивации в целом дос-	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся навыков и мотивации в пол-		

			стики и измерений технологического оборудования	средств диагностики и измерений технологического оборудования	лом достаточно для решения практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	таточно для решения стандартных практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	ной мере достаточно для решения сложных практических задач в области проверки средств диагностики и измерений технологического оборудования	
ПК-3 Способен организовывать работу и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения	ИД-2 _{ПК-3} Способен разрабатывать организационные схемы, процедуры и выполнять руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса.	Полнота знаний	Знает методики разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний и мотиваций недостаточно для решения практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний и мотиваций в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний и мотиваций в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний и мотиваций в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Индивидуальное задание. Ответы на вопросы
		Наличие умений	Умеет разрабатывать организационные схемы руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся умений недостаточно для решения практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции соответствует требованиям. Имеющихся умений в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся умений и мотиваций в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся умений и мотиваций в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	
		Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками разработки организационных схем руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся навыков и мотиваций недостаточно для решения практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся навыков и мотиваций в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся навыков и мотиваций в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся навыков и мотиваций в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач разработки организационных схем и процедур руководства процессами постпродажного обслуживания техники	

				ции.	задач применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.	ных) задач применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.	нальных) задач применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.	
		Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач применения технологий поддержки жизненного цикла продукции.	

2. Структура учебной работы, содержание и трудоёмкость основных элементов дисциплины

2.1 Организационная структура, трудоёмкость и план изучения дисциплины

Вид учебной работы		Трудоёмкость, час			
		семестр, курс*			
		очная форма		заочная форма	
		№ сем. 7	№ сем.	№ курса 5	№ курса 5
1. Аудиторные занятия, всего		60		36	108
- лекции		20		2	4
- практические занятия (включая семинары)		40			4
- лабораторные работы		-			-
2. Внеаудиторная академическая работа		48		34	91
2.1 Фиксированные виды внеаудиторных самостоятельных работ:					
Выполнение и сдача/защита индивидуального/группового задания в виде**					
- курсовая работа		24			24
- контрольная работа					
2.2 Самостоятельное изучение тем/вопросов программы		12			59
2.3 Самоподготовка к аудиторным занятиям		12			8
2.4 Самоподготовка к участию и участие в контрольно-оценочных мероприятиях, проводимых в рамках текущего контроля освоения дисциплины (за исключением учтённых в пп. 2.1 – 2.2):					
3. Подготовка и сдача экзамена по итогам освоения дисциплины		36			9
ОБЩАЯ трудоёмкость дисциплины:	Часы	144			144
	Зачетные единицы	4			4

Примечание:
* – **семестр** – для очной и очно-заочной формы обучения, **курс** – для заочной формы обучения;
** – КР/КП, реферата/эссе/презентации, контрольной работы (для обучающихся заочной формы обучения), расчетно-графической (расчетно-аналитической) работы и др.;

2.2. Укрупнённая содержательная структура учебной дисциплины и общая схема её реализации в учебном процессе

Номер и наименование раздела дисциплины. Укрупненные темы раздела		Трудоёмкость раздела и ее распределение по видам учебной работы, час.						Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	№№ компетенций, на фор- мирование которых ориен- тирован раздел	
		общая	Аудиторная работа				ВАРС			
			всего	лекции	занятия		всего			фиксированные виды
					практические (всех форм)	лабораторные				
ПК-		2	3	4	5	6	7	8	9	10
Очная форма обучения										
1	Введение. Автосервис	20	12	4	8	-	8	4	Опрос	ПК-1.3; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2.
	1.1 Составные элементы автосервиса									
	1.2 Принципы организации сервиса									
2	Рынок услуг	24	12	4	8	-	12	6	Опрос	
	2.1 Современное состояние рынка услуг									
	2.2 Системы регулирования рынка услуг									
3	Создание предприятий сервиса	20	12	4	8	-	8	4	Опрос	
	3.1 Анализ спроса на автосервис									
	3.2 Нормативно-правовая база автосервиса									
4	Системы обслуживания и ремонта машин	24	12	4	8	-	12	6	Опрос	
	4.1 Виды ТО и ремонта автомобилей									
	4.2 Критерии эффективности услуг									
5	Система управления качеством услуг	20	12	4	8	-	8	4	Опрос	
	5.1 Качество сервисных услуг									
	5.2 Управление качеством услуг. Заключение									
	Промежуточная аттестация								Экзамен	
Итого по дисциплине		108	60	20	40	-	48	24	36	

Заочная форма обучения									
1	Введение. Автосервис	27	2	2	-	-	25	4	Конспект
	1.1 Составные элементы автосервиса								
	1.2 Принципы организации сервиса								
2	Рынок услуг	27	2	1	1	-	25	6	Конспект
	2.1 Современное состояние рынка услуг								
	2.2 Системы регулирования рынка услуг								
3	Создание предприятий сервиса	27	2	1	1	-	25	4	Конспект
	3.1 Анализ спроса на автосервис								
	3.2 Нормативно-правовая база автосервиса								
4	Система обслуживания и ремонта машин	27	2	1	1	-	25	6	Конспект
	4.1 Виды ТО и ремонта автомобилей								
	4.2 Критерии эффективности услуг								
5	Система управления качеством услуг	27	2	1	1	-	25	4	Конспект
	5.1 Качество сервисных услуг								
	5.2 Управление качеством услуг. Заключение								
	Промежуточная аттестация								Экзамен
Итого по дисциплине		135	10	6	4	-	125	24	9

ПК-1-1.3; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2.

3. Общие организационные требования к учебной работе обучающегося

3.1. Организация занятий и требования к учебной работе обучающегося

Организация занятий по дисциплине носит циклический характер. По трем разделам предусмотрена взаимоувязанная цепочка учебных работ: лекция – самостоятельная работа обучающихся (аудиторная и внеаудиторная). На занятиях студенческая группа получает задания и рекомендации.

Для своевременной помощи обучающимся при изучении дисциплины кафедрой организуются индивидуальные и групповые консультации, устанавливается время приема выполненных работ.

Учитывая статус дисциплины к её изучению предъявляются следующие организационные требования:

- обязательное посещение обучающимся всех видов аудиторных занятий;
- ведение конспекта в ходе лекционных занятий;
- качественная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, активная работа на них;
- активная, ритмичная самостоятельная аудиторная и внеаудиторная работа обучающегося в соответствии с планом-графиком, представленным в таблице 2.4; своевременная сдача преподавателю отчетных документов по аудиторным и внеаудиторным видам работ;
- в случае наличия пропущенных обучающимся занятий, необходимо получить консультацию по подготовке и оформлению отдельных видов заданий.

Для успешного освоения дисциплины, обучающемуся предлагаются учебно-информационные источники в виде учебной, учебно-методической литературы по всем разделам.

3.2 Условия допуска к экзамену

Экзамен является формой контроля, который выставляется обучающемуся согласно «Положения о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ», выполняемому в полном объеме все перечисленные в п.2-3 требования к учебной работе. В случае не полного выполнения указанных условий по уважительной причине, обучающемуся могут быть предложены индивидуальные задания по пропущенному учебному материалу.

4. Лекционные занятия

Для изучающих дисциплину читаются лекции в соответствии с планом, представленным в таблице 3.

Таблица 3 - Лекционный курс.

№		Тема лекции. Основные вопросы темы	Трудоемкость по разделу, час.		Применяемые интерактивные формы обучения
раздела	лекции		очная	заочная форма	
1	2	3	4	5	6
1	1	Тема: Введение. Составные элементы автосервиса 1. Динамика развития автопарка в России	2	1,0	1.Использование видео материалов;

	2	2. Характеристики услуг			2. Дискуссия; 3. Решение ситуационных задач; 4. Обмен мнениями.
		Тема: Принципы организации сервиса	2	1,0	
		1. Информация о клиентах			
2	3	2. Основные принципы организации сервиса			
		Тема: Современное состояние рынка услуг	2	0,5	
		1. Классификация объектов рынка			
	4	2. Отношения между субъектами рынка			
		Тема: Системы регулирования рынка услуг	2	0,5	
		1. Проблемы развития рынка услуг			
3	5	2. Принципы развития рынка услуг			
		Тема: Анализ спроса на автосервис	2	0,5	
		1. Основные показатели потребности в услугах			
	6	2. Четыре этапа старка бизнеса услуг СТОА			
		Тема: Нормативно-правовая база автосервиса	2	0,5	
		1. Организация документооборота услуг СТОА			
4	7	2. Правила предоставления услуг автосервиса			
		Тема: Виды ТО и ремонта автомобилей	2	0,5	
		1. Системы и виды ТО и ремонта машин			
	8	2. Организация обслуживания машин			
		Тема: Критерии эффективности услуг	2	0,5	
		1. Организация предпродажного обслуживания			
5	9	2. Организация послепродажного обслуживания			
		Тема: Качество сервисных услуг	2	0,5	
		1. Понятие и структура качества услуг			
	10	2. Факторы, влияющие на качества услуг.			
		Тема: Управление качеством услуг.	2	0,5	
		1. Структура комплексной системы управления качеством услуг			
		2. Управление расходом запчастей. Заключение			
Общая трудоемкость лекционного курса			20	6	x
Всего лекций по дисциплине:		час.	Из них в интерактивной форме:		час.
- очная форма обучения		20	- очная форма обучения		20
- заочная форма обучения		6	- заочная форма обучения		6
Примечания:					
- материально-техническое обеспечение лекционного курса – см. Приложение 6;					
- обеспечение лекционного курса учебной, учебно-методической литературой и иными библиотечно-информационными ресурсами и средствами обеспечения образовательного процесса – см. Приложения 1 и 2.					

5. Практические (семинарские) занятия

№		Тема занятия / Примерные вопросы на обсуждение (для семинарских занятий)	Трудоемкость по разделу, час.		Используемые интерактивные формы**	Связь заня- тия с ВАРС*
раздела (модуля)	занятия		очная	заочная форма		
1	2	3	4	5	6	7
1	1	Тема семинара: Развитие автомобильной промышленности в России и за рубежом	2	2	1.Использование видео материа- лов; 2. Дискуссия; 3. Решение си- туационных за- дач; 4. Обмен мнени- ями.	ОСП
		1. Автомобилестроение в России				
		2. Мировые бренды автопрома				
	2	Элементы автомобильного сервиса	2	1		ОСП
	3	Организация сервиса автомобилей	2	1		ОСП
	4	Тема семинара: Диагностирование автомоби- лей	2			ОСП
		1. Методы и способы диагностирования				
2. Цифровые технологии в диагностировании автомобилей						
2	5	Анализ рынка услуг сервиса автомобилей	2		видео материа- лов; 2. Дискуссия; 3. Решение си- туационных за- дач; 4. Обмен мнени- ями.	ОСП
	6	Выбор стратегии развития сервиса	2			ОСП
	7	Анализ перспектив развития рынка услуг	2			ОСП
	8	Тема семинара: Уровни объектов рынка услуг	2			ОСП
		1. Принципы развития рынка автоуслуг				
		2. Регулирование рынка услуг				
3	9	Определение спроса в услугах автосервиса	2		видео материа- лов; 2. Дискуссия; 3. Решение си-	ОСП
	10	Структурные схемы предприятий сервиса	2			ОСП
	11	Требования к предприятиям автосервиса	2			ОСП
	12	Тема семинара: Лизинг в автосервисе	2			ОСП

		1. Лизинговые услуги в автосервисе 2. Преимущества и недостатки лизинга			туационных за- дач; 4. Обмен мне- ниями.	
4	13	Системы и виды ТО и ремонта автомобилей	2		видео материа- лов; 2. Дискуссия; 3. Решение си- туационных за- дач; 4. Обмен мне- ниями.	ОСП
	14	Основные технологические процессы	2			ОСП
	15	Конструкционные и расходные материалы	2			ОСП
	16	Тема семинара: Плюсы и минусы послега- рантийного обслуживания	2			ОСП
		1. Стратегия послепродажного обслуживания				
		2. Логистика в автосервисе				
5	17	Качество сервисных услуг на СТО	2		видео материа- лов; 2. Дискуссия; 3. Решение си- туационных за- дач; 4. Обмен мне- ниями.	ОСП
	18	Структура элементов качества услуг на СТО	2			ОСП
	19	Качество - поставки «точно в срок» на СТО	2			ОСП
	20	Тема семинара: Комплексная система управления качеством на СТО	2			ОСП
		1. Качество как составляющая надежности сервисных услуг				
		2. Факторы, влияющие на качество услуг СТО				
Всего практических занятий по дисциплине:		час.	Из них в интерактивной форме:			час.
- очная форма обучения		40	- очная форма обучения			20
- заочная форма обучения		4	- заочная форма обучения			4
В том числе в форме семинарских занятий						
- очная форма обучения		14				
- заочная форма обучения		2				
* Условные обозначения: ОСП – предусмотрена обязательная самоподготовка к занятию; УЗ СРС – на занятии выдается задание на конкретную ВАРС; ПР СРС – занятие содержательно базируется на результатах выполнения обучающимся конкретной ВАРС.						
** в т.ч. при использовании материалов МООК «Название», название ВУЗа-разработчика, название платформы и ссылка на курс (с указанием даты последнего обращения) (заполняется в случае осуществления образовательного процесса с использованием массовых открытых онлайн-курсов (МООК) по подмодели 3 «МООК как элемент активации обучения в аудитории на основе предварительного самостоятельного изучения»)						
Примечания: - материально-техническое обеспечение практических занятий – см. Приложение 6; - обеспечение практических занятий учебной, учебно-методической литературой и иными библиотечно-информационными ресурсами и средствами обеспечения образовательного процесса – см. Приложения 1 и 2.						

Лабораторный практикум (не предусмотрено)

Подготовка обучающихся к практическим занятиям осуществляется с учетом общей структуры учеб-ного процесса. На практических занятиях осуществляется входной и текущий аудиторный контроль в виде опроса, по основным понятиям дисциплины.

Подготовка к практическим занятиям подразумевает выполнение домашнего задания к очередному занятию по заданиям преподавателя, выдаваемым в конце предыдущего занятия.

Для осуществления работы по подготовке к занятиям, необходимо ознакомиться с методическими указаниями по дисциплине, внимательно ознакомиться с литературой и электронными ресурсами, с рекомен-дациями по подготовке, вопросами для самоконтроля.

6. Общие методические рекомендации по изучению отдельных разделов дисциплины

При изучении конкретного раздела дисциплины, из числа вынесенных на лекционные и прак-тические занятия, обучающемуся следует учитывать изложенные ниже рекомендации. Обратите на них особое внимание при подготовке к аттестации.

Работа по теме прежде всего предполагает ее изучение по учебнику или пособию. Следует обра-тить внимание на то, что в любой теории, есть либо неубедительные, либо чересчур абстрактные, либо сомнительные положения. Поэтому необходимо вырабатывать самостоятельные суждения, дополняя их аргументацией, что и следует демонстрировать на семинарах. Для выработки самостоятельного сужде-ния важным является умение работать с научной литературой. Поэтому работа по теме кроме ее изуче-ния по учебнику, пособию предполагает также поиск по теме научных статей в научных журналах по праву. Такими журналами являются: Вопросы правоведения, Экономика и право др. Выбор статьи, отно-сящейся к теме, лучше делать по последним в году номерам, где приводится перечень статей, опубли-кованных за год.

Самостоятельная подготовка предполагает использование ряда методов.

1. Конспектирование. Конспектирование позволяет выделить главное в изучаемом материале и выразить свое отношение к рассматриваемой автором проблеме.

Техника записей в конспекте индивидуальна, но есть ряд правил, которые могут принести пользу его составителю: начиная конспект, следует записать автора изучаемого произведения, его название, источник, где оно опубликовано, год издания. Порядок конспектирования:

- а) внимательное чтение текста;
- б) поиск в тексте ответов на поставленные в изучаемой теме вопросы;
- в) краткое, но четкое и понятное изложение текста;
- г) выделение в записи наиболее значимых мест;
- д) запись на полях возникающих вопросов, понятий, категорий и своих мыслей.

2. Записи в форме тезисов, планов, аннотаций, формулировок определений. Все перечисленные формы помогают быстрой ориентации в подготовленном материале, подборе аргументов в пользу или против какого-либо утверждения.

3. Словарь понятий и категорий. Составление словаря помогает быстрее осваивать новые понятия и категории, увереннее ими оперировать. Подобный словарь следует вести четко, разборчиво, чтобы удобно было им пользоваться. Из приведенного в УМК глоссария нужно к каждому семинару выбирать понятия, относящиеся к изучаемой теме, объединять их логической схемой в соответствии с вопросами семинарского занятия.

7. Общие методические рекомендации по оформлению и выполнению отдельных видов ВАРС

7.1 Рекомендации по самостоятельному изучению тем

ВОПРОСЫ для самостоятельного изучения дисциплины

1) Особенности обслуживания индивидуальных автомобилей. Понятие периодичности проведения и ступеней ТО и Р. Назначение работ ТО, виды ТО. Ремонт автотранспортных средств, его виды и решаемые задачи.

2) Классификация отказов и неисправностей, классификационные признаки и виды отказов. Виды средств диагностики, используемые при определении технического состояния автомобилей. Надежность автомобиля и ее составляющие. Связь работоспособности и готовности с показателями надежности и использования автомобиля.

3) Современные проблемы поддержания системы ТО и Р на автотранспорте. Уровни регламентации системы ТО и Р (государственный, межотраслевой, отраслевой, внутриотраслевой, профессионально-общественный, уровень инструкций заводов-изготовителей), их характеристики.

Корректирование нормативов ТО и Р с учетом условий эксплуатации. Фирменные системы ТО и Р автомобилей, их структура, сервисные книжки, справочные материалы.

Классификация СТО и особенности их типов.

Схема производственного процесса и структура СТО, перечень наиболее типичных операций и услуг. Основные участки СТО и типичный перечень выполняемых ими работ.

4) Технологический и производственный процессы на СТО. Технологическое оборудование и оснастка, виды и назначение, понятие о технологичности автомобиля как изделия машиностроения, понятие о технических условиях. Нормы времени на выполнение технологических операций ТО и Р и методы их определения.

5) Техническая, технологическая, и организационные подсистемы ТЭА, их назначение, функции и состав.

Экономическая подсистема и подсистема организации производства в ТЭА, их назначение и функции, типовой состав систем.

Системы коммерческой эксплуатации автотранспорта. Основные принципы и этапы управления ТЭА. цели, информация, принятие решений. Нормативная форма принятия управленческих решений и особенности их реализации.

Общий алгоритм самостоятельного изучения темы

1) Ознакомиться с рекомендованной учебной литературой и электронными ресурсами по теме (ориентируясь на вопросы для самоконтроля).
2) На этой основе составить развернутый план изложения темы
3) Выбрать форму отчетности конспектов(план – конспект, текстуальный конспект, свободный конспект, конспект – схема)
2) Оформить отчетный материал в установленной форме в соответствии методическими рекомендациями
3) Провести самоконтроль освоения темы по вопросам, выданным преподавателем
4) Предоставить отчетный материал преподавателю по согласованию с ведущим преподавателем
5) Подготовиться к предусмотренному контрольно-оценочному мероприятию по результатам самостоятельного изучения темы
6) Принять участие в указанном мероприятии, пройти рубежное тестирование по разделу на аудиторном занятии и заключительное тестирование в установленное для внеаудиторной работы время

7.2. ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ самостоятельного изучения темы

- оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся оформил отчетный материал в виде доклада на основе самостоятельного изученного материала, смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

- оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся неаккуратно оформил отчетный материал в виде доклада на основе самостоятельного изученного материала, не смог всесторонне раскрыть теоретическое содержание темы.

8. Входной контроль и текущий (внутрисеместровый) контроль хода и результатов учебной работы

8.1 Вопросы для входного контроля

Вопросы связаны с дисциплинами прошлых семестров с целью понимания степени их усвоения обучающимися и их анализа с точки зрения восприятия изучаемой дисциплины.

8.2. Текущий контроль успеваемости

В течение семестра, проводится текущий контроль успеваемости по дисциплине, к которому обучающийся должен быть подготовлен.

Отсутствие пропусков аудиторных занятий, активная работа на практических занятиях, общее выполнение графика учебной работы являются основанием для получения положительной оценки по текущему контролю.

ВОПРОСЫ для самоподготовки к семинарским занятиям

В процессе подготовки к семинарскому занятию обучающийся изучает представленные ниже вопросы по темам. На занятии обучающийся демонстрирует свои знания по изученным вопросам в форме устного ответа. Представляет реферат. Для усвоения материала по теме занятия обучающийся решает задачи.

Общий алгоритм самоподготовки

ВОПРОСЫ для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям

Тема 1. Развитие автомобильной промышленности в России и за рубежом

1. Автомобилестроение в России
2. Мировые бренды автопрома

Тема 2. Диагностирование автомобилей

1. Методы и способы диагностирования
2. Цифровые технологии в диагностировании автомобилей

Тема 3. Уровни объектов рынка услуг

1. Принципы развития рынка автоуслуг
2. Регулирование рынка услуг

Тема 4. Лизинг в автосервисе

1. Лизинговые услуги в автосервисе
2. Преимущества и недостатки лизинга

Тема 5. Комплексная система управления качеством на СТО

1. Качество как составляющая надежности сервисных услуг
2. Факторы, влияющие на качество услуг СТО

ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ самоподготовки по темам практических (семинарских) занятий

- оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся оформил отчетный материал в виде конспекта или доклада и на основе самостоятельного изученного материала, смог всесторонне раскрыть практическое содержание темы, сделал выводы.

- оценка «не зачтено» выставляется, если обучающийся неаккуратно не оформил отчетный материал в виде конспекта или доклада и на основе самостоятельного изученного материала, не смог все-сторонне раскрыть содержание темы.

9. Промежуточная (семестровая) аттестация по курсу

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины:	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура) и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине, изложенных в п.1.1 настоящего документа
Форма промежуточной аттестации -	экзамен
Место экзамена в графике учебного процесса:	1) подготовка к экзамену и сдача экзамена осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на экзаменационную сессию для обучающихся, сроки которой устанавливаются приказом по университету
	2) дата, время и место проведения экзамена определяется графиком сдачи экзаменов, утверждаемым деканом выпускающего факультета
Форма экзамена -	Письменный
Время проведения экзамена	Дата, время и место проведения экзамена определяется графиком сдачи экзаменов, утверждаемым деканом факультета
Экзаменационная программа по учебной дисциплине:	1) представлена в фонде оценочных средств по дисциплине 2) охватывает разделы №№ _____ (в соответствии с п. 2.2 настоящего документа)
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	представлены в фонде оценочных средств по дисциплине

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКЗАМЕНА

ШКАЛА И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ответов на вопросы экзамена

Результаты экзамена определяют оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляют в день экзамена.

Оценку «отлично» выставляют обучающемуся, глубоко и прочно освоившему теоретический и практический материал дисциплины. Ответ должен быть логичным, грамотным. Обучающемуся необходимо показать знание не только основного, но и дополнительного материала, быстро ориентироваться, отвечая на дополнительные вопросы. Обучающийся должен свободно справляться с поставленными задачами, правильно обосновывать принятые решения.

Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, твердо знающий программный материал дисциплины, грамотно и по существу излагающий его. Не следует допускать существенных неточностей при ответах на вопросы, необходимо правильно применять теоретические положения при решении практических задач, владеть определенными навыками и приемами их выполнения.

Оценку «удовлетворительно» получает обучающийся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы обучающимся допущены неточности, даны недостаточно правильные формулировки, нарушена последовательность в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» говорит о том, что обучающийся не знает значительной части материала по дисциплине, допускает существенные ошибки в ответах, не может решить практические задачи или решает их с затруднениями.

9.4 Перечень примерных вопросов к экзамену

ВОПРОСЫ для подготовки к итоговому контролю

1. Составные элементы автосервиса
2. Динамика развития автопарка в России
3. Характеристики услуг автосервиса
4. Основные принципы организации сервиса
5. Современное состояние рынка услуг
6. Классификация объектов рынка
7. Отношения между субъектами рынка
8. Проблемы развития рынка услуг
9. Принципы развития рынка услуг
10. Основные показатели потребности в услугах
11. Четыре этапа старка бизнеса услуг СТОА
12. Организация документооборота услуг СТОА
13. Системы и виды ТО и ремонта машин
14. Организация обслуживания машин
15. Критерии эффективности услуг
16. Организация предпродажного обслуживания
17. Организация послепродажного обслуживания
18. Особенности обслуживания индивидуальных автомобилей.
19. Виды средств диагностики автомобилей
20. Современные проблемы поддержания системы ТО и Р на автотранспорте.
21. Уровни регламентации системы ТО и Р
22. Фирменные системы ТО и Р автомобилей
23. Классификация СТО и особенности их типов
24. Схема производственного процесса и структура СТО
25. Технологический и производственный процессы на СТО
26. Технологическое оборудование и оснастка
27. Нормативная форма принятия управленческих решений и особенности их реализации.
28. Понятие и структура качества услуг
29. Факторы, влияющие на качества услуг.
30. Структура комплексной системы управления качеством услуг

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»
Кафедра ТСМ и Э

«Утверждаю»
Заведующий кафедрой
_____ Ф.И.О

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1 по дисциплине «Б1.В.03 Системы, технологии и организация услуг в предприятиях автосервиса»

1. Составные элементы автосервиса
2. Системы обслуживания и ремонта машин
3. Система управления качеством услуг

Одобрено на заседании кафедры ТСМ и Э
Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Экзаменатор _____ Ф.И.О.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»
Кафедра ТСМ и Э

«Утверждаю»
Заведующий кафедрой

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

по дисциплине

«Б1.В.03 Системы, технологии и организация услуг в предприятиях автосервиса»

1. Критерии эффективности услуг
2. Фирменные системы ТО и Р автомобилей
3. Структура комплексной системы управления качеством услуг

Одобрено на заседании кафедры ТСМ и Э
 Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Экзаменатор _____ Ф.И.О.

10. Информационное и методическое обеспечение учебного процесса по дисциплине

В соответствии с действующими государственными требованиями для реализации учебного процесса по дисциплине обеспечивающей кафедрой разрабатывается и постоянно совершенствуется учебно-методический комплекс (УМКД), соответствующий данной рабочей программе и прилагаемый к ней. При разработке УМКД кафедра руководствуется установленными университетом требованиями к его структуре, содержанию и оформлению. В состав УМКД входят перечисленные ниже и другие источники учебной и учебно-методической информации, средства наглядности.

Электронная версия актуального УМКД, адаптированная для обучающихся, выставляется в информационно-образовательной среде университета.

ПЕРЕЧЕНЬ литературы, рекомендуемой для изучения дисциплины	
Автор, наименование, выходные данные	Доступ
1	2
Системы, технология и организация автосервисных услуг: учеб. пособие / В.И. Марусена. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. - 218 с.	Библиотека кафедры ТСМ и Э
Стуканов В.А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учеб. пособие. - М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2010. - 208 с.	Библиотека кафедры ТСМ и Э
Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебник/ под ред. В. С. Шуплякова. - Электрон. текстовые дан.. - М.: Альфа-М; М.: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.	http://znanium.com .
Синельников А.Ф. Основы технологии производства и ремонт автомобилей : - М. Издательский центр «Академия», 2011. - 320 с.	НСХБ Омского ГАУ
Бычков, В. П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов/ В. П. Бычков. - Электрон. текстовые дан.. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.	http://znanium.com .
Зорин, В. А. Применение интеллектуальных материалов при производстве, диагностировании и ремонте машин [Электронный ресурс] : монография / В. А. Зорин, Н. И. Баурова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2019. - 110 с.	http://znanium.com .
Управление персоналом организации. Практикум: Учеб. пособие / Под ред. д.э.н. , проф. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2008. -365 с.	Библиотека кафедры ТСМ и Э

Форма титульного листа курсовой работы

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет имени П.А. Столыпина»

Факультет ТС в АПК

Кафедра ТСМ и Э

Направление – 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Курсовая работа

по дисциплине Б1.В.03 «Системы, технологии и организация услуг в предприятиях автосервиса»

на тему: _____

Выполнил(а): ст. ____ группы

ФИО _____

Проверил(а): уч. степень, должность

ФИО _____

Омск – _____ г.

Результаты проверки курсовой работы					
№ п/п	Оцениваемая компонента над курсовой работой	Оценочное заключение преподавателя			
		по данной компоненте			
		Она сформирована на уровне			
		высоком	среднем	минимально приемлемом	ниже приемлемого
1	Соблюдение срока сдачи работы				
2	Оценка содержания работы				
3	Оценка оформления работы				
4	Оценка качества работы				
5	Оценка выступления с докладом и ответов на вопросы				
6	Степень самостоятельности обучающегося при подготовке работы				

Общие выводы и замечания по курсовой работе		
Работа принят с оценкой:	_____	_____
	(оценка)	(дата)
Ведущий преподаватель дисциплины	_____	_____
	(подпись)	И.О. Фамилия
Обучающийся	_____	_____
	(подпись)	И.О. Фамилия