

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет технологии, транспорта и связи

Кафедра Автомобильного транспорта

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лесков А.В.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.09.1.Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 23.03.03 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Профиль – Автомобили и автомобильное хозяйство (для набора 2015, 2016, 2017)

Форма обучения очная, заочная

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание» является формирование у студентов знаний о всех процессах работы современного автосервиса.

Задачи изучения дисциплины:

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- изучение процессов работы СТО;
- изучение основных этапов работы СТО;

### 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Автосервис и фирменное обслуживание» входит в вариативную часть и относится к дисциплине по выбору. Она основывается на знаниях, полученных в предшествующих дисциплинах, в частности, «Эксплуатационные материалы», «Силовые агрегаты», "Прикладное программирование", "Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автомобильного транспорта". Результаты изучения дисциплины используются при изучении дисциплин «Организация транспортных услуг и безопасность транспортного процесса», «Техническая диагностика на транспорте», «Транспортная энергетика», «Безопасность автотранспортных средств»

### 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

#### Очная форма

| Виды занятий                               | Распределение по семестрам | Всего часов |
|--------------------------------------------|----------------------------|-------------|
|                                            | 7 семестр                  |             |
| Общая трудоемкость                         |                            | 72          |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                 | 36                         | 36          |
| лекционные (ЛК)                            | 9                          | 9           |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 27                         | 27          |
| лабораторные (ЛР)                          | 0                          | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 36                         | 36          |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Зачет                      | 0           |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |                            |             |

### Заочная форма

| Виды занятий                               | Распределение по семестрам | Всего часов |
|--------------------------------------------|----------------------------|-------------|
|                                            | 8 семестр                  |             |
| Общая трудоемкость                         |                            | 72          |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                 | 16                         | 16          |
| лекционные (ЛК)                            | 8                          | 8           |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 8                          | 8           |
| лабораторные (ЛР)                          | 0                          | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 56                         | 56          |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Зачет                      | 0           |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |                            |             |

### 2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Индекс компетенции | Содержание компетенции                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-13              | владение знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования |
| ПК-14              | способностью к освоению особенностей обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций                    |
| ПК-37              | Владеть знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны.                                 |

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

|                    |
|--------------------|
| Результат обучения |
|--------------------|

|         |                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать   | <p>Пороговый:</p> <p>Частично знает устройство, правила и принципы работы на СТО</p>                                                                                                                                                          |
|         | <p>Стандартный:</p> <p>Знает - устройство СТО<br/>основные этапы работы на СТО<br/>основные правила организации ремонта подвижного состава</p>                                                                                                |
|         | <p>Эталонный:</p> <p>Знает - устройство СТО<br/>основные этапы работы на СТО<br/>основные правила организации ремонта подвижного состава<br/>основные нормы, требования и технологии выполнения обслуживаний и ремонта подвижного состава</p> |
| Уметь   | <p>Пороговый:</p> <p>Умеет частично применять знания по работе СТО</p>                                                                                                                                                                        |
|         | <p>Стандартный:</p> <p>Умеет применять знания устройства, принципа работы СТО,</p>                                                                                                                                                            |
|         | <p>Эталонный:</p> <p>Умеет применять знания устройства, принципа работы СТО,<br/>применять знания теории эксплуатационных свойств транспортных средств в производственной деятельности</p>                                                    |
| Владеть | <p>Пороговый:</p> <p>Частично владеет знаниями устройства, конструкции и принципа работы СТО</p>                                                                                                                                              |
|         | <p>Стандартный:</p> <p>Владеет знаниями устройства, конструкции и принципа работы СТО;<br/>частично владеет основными правилами организации сервисного обслуживания</p>                                                                       |
|         | <p>Эталонный:</p> <p>Владеет знаниями устройства, конструкции и принципа работы СТО;<br/>владеет основными правилами организации сервисного обслуживания</p>                                                                                  |

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела        | Всего часов | Аудиторные занятия |        |    | СРС |
|--------|---------------|-----------------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
|        |               |                             |             | ЛК                 | ПЗ(СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Основные процессы           | 41          | 3                  | 18     |    | 20  |
| 2      | 2             | Вспомогательные процессы    | 20          | 3                  | 5      |    | 12  |
|        | 3             | Документация на автосервисе | 11          | 3                  | 4      |    | 4   |
| Итого  |               |                             | 72          | 9                  | 27     | 0  | 36  |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела        | Всего часов | Аудиторные занятия |        |    | СРС |
|--------|---------------|-----------------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
|        |               |                             |             | ЛК                 | ПЗ(СЗ) | ЛР |     |
| 1      | 1             | Основные процессы           | 36          | 3                  | 3      |    | 30  |
| 2      | 2             | Вспомогательные процессы    | 26          | 3                  | 3      |    | 20  |
| 3      | 3             | Документация на автосервисе | 10          | 2                  | 2      |    | 6   |
| Итого  |               |                             | 72          | 8                  | 8      | 0  | 56  |

### 3.2. Лекционные занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | <p>Основные процессы работы на автосервисе</p> <p>Поиск клиента и продажа услуг на автосервисе</p> <p>Планирование работы и привентивное планирование</p> <p>Работа на автосервисе по прибытии клиента</p> <p>Обслуживание и ремонт</p> <p>Выдача автомобиля и последующие контакты с клиентом</p> |
| 2      | 2             | <p>Вспомогательные процессы на СТО. Управление складом.</p> <p>Администрирование СТО</p>                                                                                                                                                                                                           |

|  |   |                                                                                                                 |
|--|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 3 | Документация на СТО. Примеры описаний рабочих процессов. Примеры должностных инструкций. Рабочие документы СТО. |
|--|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Основные процессы работы на автосервисе. Поиск клиента и продажа услуг на автосервисе. Планирование работы и привентивное планирование. Работа на автосервисе по прибытии клиента. Обслуживание и ремонт. Выдача автомобиля и последующие контакты с клиентом |
| 2      | 2             | Вспомогательные процессы на СТО. Управление складом. Администрирование СТО                                                                                                                                                                                    |
| 3      | 3             | Документация на СТО. Примеры описаний рабочих процессов. Примеры должностных инструкций. Рабочие документы СТО.                                                                                                                                               |

### 3.3. Практические (семинарские) занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Основные процессы работы на автосервисе<br>Поиск клиента и продажа услуг на автосервисе<br>Планирование работы и привентивное планирование<br>Работа на автосервисе по прибытии клиента<br>Обслуживание и ремонт<br>Выдача автомобиля и последующие контакты с клиентом |
| 2      | 2             | Вспомогательные процессы на СТО. Управление складом.<br>Администрирование СТО                                                                                                                                                                                           |
|        |               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |   |                                                                                                                 |
|--|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 3 | Документация на СТО. Примеры описаний рабочих процессов. Примеры должностных инструкций. Рабочие документы СТО. |
|--|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Заочная форма**

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий                                                                    |
|--------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1             | Основные процессы работы на автосервисе                                                                         |
| 2      | 2             | Вспомогательные процессы на СТО                                                                                 |
| 3      | 3             | Документация на СТО. Примеры описаний рабочих процессов. Примеры должностных инструкций. Рабочие документы СТО. |

### **3.4. Лабораторные занятия**

### **3.5. Организация самостоятельной работы**

#### **Очная форма**

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение | Виды самостоятельной работы |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1      | 1             | Основные этапы работы автосервиса                           | лекционный материал         |
| 2      | 2             | Вспомогательные этапы работы автосервиса                    | лекционный материал         |
| 2      | 3             | Документация на автосервисе                                 | Документация на автосервисе |

#### **Заочная форма**

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение | Виды самостоятельной работы |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1      | 1             | Основные этапы работы автосервиса                           | лекционный материал         |
| 2      | 2             | Вспомогательные этапы работы автосервиса                    | лекционный материал         |

|   |   |                             |                             |
|---|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 3 | 3 | Документация на автосервисе | Документация на автосервисе |
|---|---|-----------------------------|-----------------------------|

#### 4. Интерактивные формы образовательных технологий

| Модуль  | Номер раздела    | Вид учебных занятий | Образовательные технологии                         | Количество часов |
|---------|------------------|---------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| 1, 2, 3 | По всем разделам | ЛК                  | Интерактивные лекции с использованием мультимедиа. | 10               |
| 1, 2, 3 | По всем разделам | ПР                  | Видео экскурсии.                                   | 4                |
| 1, 2, 3 | По всем разделам | ПР                  | Экскурсии на дилерские СТО                         | 2                |

#### 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

#### 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

##### 6.1. Основная литература

###### 6.1.1. Печатные издания

- 1.Зайцев, Евгений Иванович. Организация производства на предприятиях автомобильного транспорта : учеб. пособие / Зайцев Евгений Иванович. - Москва : Академия, 2008. - 176 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-4205-3 : 231-00.
2. Бойко, Николай Иванович. Сервис самоходных машин и автотранспортных средств : учеб. пособие / Бойко Николай Иванович, Санамян Валерий Геворкович, Хачкинаян Амбарцум Ервандович. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2007. - 512 с. : ил. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-222-10593-1 : 192-00
3. Головин, Сергей Филиппович. Технический сервис транспортных машин и оборудования : учеб. пособие / Головин Сергей Филиппович. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2008. - 288с. : ил. - ISBN 978-5-98281-141-7 : 195-10.

###### 6.1.2. Издания из ЭБС

1. Кулибанова, Валерия Вадимовна. Маркетинг в сервисе : Учебник и практикум / Кулибанова Валерия Вадимовна; Кулибанова В.В. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 259. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-8765-2 : 102.38. <https://biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>
2. Казакевич, Татьяна Александровна. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 185. - (Университеты России). - ISBN 978-5-534-00107-5 : 63.88 <https://biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8->



## **6.2. Дополнительная литература**

### **6.2.1. Печатные издания**

1. Набоких, Владимир Андреевич. Эксплуатация и ремонт электрооборудования автомобилей и тракторов : учебник / Набоких Владимир Андреевич. - 5-е изд., стер. - Москва : Академия, 2010. - 240 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-7046-9 : 334-40
2. Туревский, И.С. Экономика и управление автотранспортным предприятием : учеб. пособие / И. С. Туревский. - Москва : Высш. шк., 2006. - 222 с. : ил. - ISBN 5-06-005102-1 : 360-00

### **6.2.2. Издания из ЭБС**

1. Купцова, Елена Валентиновна. Бизнес-планирование : Учебник и практикум / Купцова Елена Валентиновна; Степанов А.А. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 435. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-8377-7 : 1000.00. <https://biblio-online.ru/book/7A2FBB1D-4152-4DC8-8459-CBED02AD6730>
2. Казакевич, Татьяна Александровна. Документоведение. Документационный сервис : Учебник и практикум / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А., Ткалич А.И. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 161. - (Бакалавр. Прикладной курс). - ISBN 978-5-534-00818-0 : 55.69. <https://www.biblio-online.ru/book/16E65DFF-AF58-482C-9A4C-0A2B72ED8C3A>
3. Горев, Андрей Эдливич. Информационные технологии в профессиональной деятельности (автомобильный транспорт) : Учебник / Горев Андрей Эдливич; Горев А.Э. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 271. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-01603-1 : 107.29. <https://biblio-online.ru/book/3C8B23E9-9ED1-49C7-BF65-0DA6C11347DF>

## **6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

<http://www.studentlibrary.ru>

## **7. Перечень программного обеспечения**

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

672039г. Чита, ул.Баргузинская, 49, ауд. 04 -110-л

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект специальной учебной мебели.

Доска аудиторная маркерная.

Комплект мобильного оборудования, не закрепленного за конкретной учебной аудиторией: мультимедийный проектор, экран переносной на треноге, ноутбук

Видеопроектор SANYO PLC-SX20A

Ноутбук ASER ASPIRE 4830 TG

672039 г. Чита, ул.Баргузинская, 49, ауд. 04 -206

Компьютерный класс

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы  
Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная маркерная.  
ПК – 15 шт. (в т.ч. преподавательский).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

#### **9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное самостоятельное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми; -в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Разработчик/группа разработчиков: Лесун Александр Викторович ст. преподаватель

**Рассмотрена на заседании кафедры  
(протокол от 01.09.2017 г. № 1)**