

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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.ОД.11.Системы, технологии и организации услуг на предприятиях автотранспорта

на 144 часа(ов), 4 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 – Автомобильные дороги и аэродромы (для набора 2018)

Форма обучения очная, заочная

## 1. Организационно-методический раздел

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Системы, технология и организация услуг в автомобильном сервисе» является усвоение основ построения системы и технологии технического обслуживания автомобилей, материально-технического снабжения и сертификации на автомобильном транспорте и в автосервисе, а также изучения структуры предприятий автосервиса и управления качеством услуг на предприятиях автосервиса и организации работы предприятий по обслуживанию автомобилей

Задачи изучения дисциплины:

Основными задачами изучения дисциплины являются:

- формирование у студентов необходимых знаний необходимых для разработки технологии и организации услуг на предприятии автосервиса;
- ознакомление с нормативно-технической документацией, действующей в отрасли;
- выработка практических навыков проектирования процессов организации и контроля качества услуг

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

Дисциплина «Системы, технология и организация услуг в автомобильном сервисе» относится к вариативной дисциплине Профессионального цикла Б.3 и имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами основной образовательной программы. Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования. Для изучения «Системы, технология и организация услуг в автомобильном сервисе» требуется качественное знание дисциплины, «Техническая эксплуатация автомобилей». Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения для направлений подготовки:- «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»: Производственной практики и необходимы для успешного выполнения дипломной работы или дипломного проекта

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

#### Очная форма

| Виды занятий                        | Распределение по семестрам | Всего часов |
|-------------------------------------|----------------------------|-------------|
|                                     | 6 семестр                  |             |
| Общая трудоемкость                  |                            | 144         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.          | 48                         | 48          |
| лекционные (ЛК)                     | 24                         | 24          |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ) | 24                         | 24          |
| лабораторные (ЛР)                   | 0                          | 0           |

|                                            |         |    |
|--------------------------------------------|---------|----|
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 24      | 24 |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Экзамен | 36 |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |         |    |

### **Заочная форма**

| Виды занятий                               | Распределение по семестрам | Всего часов |
|--------------------------------------------|----------------------------|-------------|
|                                            | 5 семестр                  |             |
| Общая трудоемкость                         |                            | 144         |
| Аудиторные занятия, в т.ч.                 | 22                         | 22          |
| лекционные (ЛК)                            | 10                         | 10          |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)        | 12                         | 12          |
| лабораторные (ЛР)                          | 0                          | 0           |
| Самостоятельная работа студентов (СРС)     | 50                         | 50          |
| Форма промежуточной аттестации в семестре  | Экзамен                    | 36          |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) |                            |             |

## **2. Требования к результатам освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| Индекс компетенции | Содержание компетенции                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК - 2            | владением научными основами технологических процессов в области эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов                                                                                                                                                  |
| ПК 38              | способностью организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приемку и освоение вводимого технологического оборудования, составлять заявки на оборудование и запасные части, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования |

|       |                                                                                                                                                                          |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК 40 | способностью определять рациональные формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования                |
| ПК43  | способностью к проведению инструментального и визуального контроля за качеством топливно-смазочных и других расходных материалов, корректировки режимов их использования |

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

| Результат обучения |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать              | <p>Пороговый:</p> <p>Частично знает устройство, конструкцию и принцип действия основных узлов и агрегатов транспортных средств;<br/>эксплуатационные свойства транспортных средств</p>                                                                                                                                                                                    |
|                    | <p>Стандартный:</p> <p>Знает - устройство, конструкцию и принцип действия основных узлов и агрегатов транспортных средств;<br/>эксплуатационные свойства транспортных средств;<br/>основные правила технической эксплуатации и организации ремонта подвижного состава</p>                                                                                                 |
|                    | <p>Эталонный:</p> <p>Знает - устройство, конструкцию и принцип действия основных узлов и агрегатов транспортных средств;<br/>эксплуатационные свойства транспортных средств;<br/>основные правила технической эксплуатации и 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 устройства, конструкции, принципа действия основных узлов и агрегатов транспортных средств</p>                                                                                                                                                                                                                       |
|                    | <p>Стандартный:</p> <p>Умеет применять знания устройства, конструкции, принципа действия основных узлов и агрегатов транспортных средств, правил технической эксплуатации для поддержания работоспособного состояния транспортных средств</p>                                                                                                                             |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>Эталонный:</p> <p>Умеет применять знания устройства, конструкции, принципа действия основных узлов и агрегатов транспортных средств, правил технической эксплуатации для поддержания работоспособного состояния транспортных средств;<br/>применять знания теории эксплуатационных свойств транспортных средств в производственной деятельности</p> |
| Владеть | <p>Пороговый:</p> <p>Частично владеет знаниями устройства, конструкции и принципа действия основных узлов и агрегатов транспортных средств</p>                                                                                                                                                                                                         |
|         | <p>Стандартный:</p> <p>Владеет знаниями устройства, конструкции и принципа действия основных узлов и агрегатов транспортных средств;<br/>частично владеет основными правилами технической эксплуатации и организации ремонта подвижного состава</p>                                                                                                    |
|         | <p>Эталонный:</p> <p>Владеет знаниями устройства, конструкции и принципа действия основных узлов и агрегатов транспортных средств и основными правилами технической эксплуатации и организации ремонта подвижного состава</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      | модуль 1      | Автосервис - подсистема автомобильного транспорта | 12          | 4                  | 4      |    | 4   |
| 2      | тема 1        | понятие автосервиса. виды оказываемых услуг       | 15          | 5                  | 5      |    | 5   |
|        | тема 2        | Размер и структура автомобильного парка           | 15          | 5                  | 5      |    | 5   |
|        | тема 3        | характеристика автосервиса за рубежом и в России  | 15          | 5                  | 5      |    | 5   |
|        | тема 4        | Пути совершенствования автосервиса в России       | 15          | 5                  | 5      |    | 5   |
| Итого  |               |                                                   | 72          | 24                 | 24     | 0  | 24  |

### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Наименование раздела                              | Всего часов | Аудиторные занятия |        |    | СРС |
|--------|---------------|---------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------|----|-----|
|        |               |                                                   |             | ЛК                 | ПЗ(СЗ) | ЛР |     |
| 1      | модуль 1      | Автосервис - подсистема автомобильного транспорта | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
| 2      | тема 1        | Понятие автосервиса. виды оказываемых услуг       | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
|        | тема 2        | Размер и структура автомобильного парка           | 16          | 2                  | 4      |    | 10  |
|        | тема 3        | Характеристика автосервиса за рубежом и в России  | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
|        | тема 4        | Пути совершенствования автосервиса в России       | 14          | 2                  | 2      |    | 10  |
| Итого  |               |                                                   | 72          | 10                 | 12     | 0  | 50  |

### 3.2. Лекционные занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                     |
|--------|---------------|---------------------------------------------------|
| 1      | модуль 1      | Автосервис - подсистема автомобильного транспорта |
| 2      | тема 1        | Понятие автосервиса. виды оказываемых услуг       |
|        | тема 2        | Размер и структура автомобильного парка           |
|        | тема 3        | Характеристика автосервиса за рубежом и в России  |
|        | тема 4        | Пути совершенствования автосервиса в России       |

#### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание лекционных занятий                     |
|--------|---------------|---------------------------------------------------|
| 1      | модуль 1      | Автосервис - подсистема автомобильного транспорта |

|   |        |                                                  |
|---|--------|--------------------------------------------------|
| 2 | тема 1 | Понятие автосервиса. виды оказываемых услуг      |
|   | тема 2 | Размер и структура автомобильного парка          |
|   | тема 3 | Характеристика автосервиса за рубежом и в России |
|   | тема 4 | Пути совершенствования автосервиса в России      |

### 3.3. Практические (семинарские) занятия

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий      |
|--------|---------------|---------------------------------------------------|
| 1      | модуль 1      | Автосервис - подсистема автомобильного транспорта |
| 2      | тема 1        | Понятие автосервиса. виды оказываемых услуг       |
|        | тема 2        | Размер и структура автомобильного парка           |
|        | тема 3        | Характеристика автосервиса за рубежом и в России  |
|        | тема 4        | Пути совершенствования автосервиса в России       |

#### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание практических(семинарских) занятий      |
|--------|---------------|---------------------------------------------------|
| 1      | модуль 1      | Автосервис - подсистема автомобильного транспорта |
| 2      | тема 1        | Понятие автосервиса. виды оказываемых услуг       |
|        | тема 2        | Размер и структура автомобильного парка           |

|   |        |                                                  |
|---|--------|--------------------------------------------------|
| 4 | тема 3 | Характеристика автосервиса за рубежом и в России |
|   | тема 4 | Пути совершенствования автосервиса в России      |

### 3.4. Лабораторные занятия

### 3.5. Организация самостоятельной работы

#### Очная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение                                    | Виды самостоятельной работы |
|--------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1      | модуль 1      | Подготовка практическим работам. Обзор литературы и выбор транспортного средства для изучения. | отчет                       |
| 2      | тема 1        | Подготовка практическим работам. Отчет о сервисе выбранной марки                               | отчет                       |
| 2      | тема 2        | Подготовка практическим работам. Отчет о сервисе выбранной марки                               | отчет                       |
| 2      | тема 3        | Подготовка практическим работам. Отчет о сервисе выбранной марки                               | отчет                       |
| 2      | тема 4        | Подготовка практическим работам. Отчет о сервисе выбранной марки                               | отчет                       |

#### Заочная форма

| Модуль | Номер раздела | Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение                                    | Виды самостоятельной работы |
|--------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1      | модуль 1      | Подготовка практическим работам. Обзор литературы и выбор транспортного средства для изучения. | отчет                       |
| 2      | тема 1        | Подготовка практическим работам. Отчет о сервисе выбранной марки                               | отчет                       |
| 2      | тема 2        | Подготовка практическим работам. Отчет о сервисе выбранной марки                               | отчет                       |
| 2      | тема 3        | Подготовка практическим работам. Отчет о сервисе выбранной марки                               | отчет                       |

|   |        |                                                                  |       |
|---|--------|------------------------------------------------------------------|-------|
| 2 | тема 4 | Подготовка практическим работам. Отчет о сервисе выбранной марки | отчет |
|---|--------|------------------------------------------------------------------|-------|

#### 4. Интерактивные формы образовательных технологий

| Модуль | Номер раздела    | Вид учебных занятий | Образовательные технологии                                                                                 | Количество часов |
|--------|------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1,2    | По всем разделам | ЛК                  | Интерактивные лекции с использованием мультимедиа.                                                         | 2                |
| 1,2    | По всем разделам | ЛК                  | Ситуационные задачи.                                                                                       | 2                |
| 1,2    | По всем разделам | ЛК                  | Технологии учебно-исследовательской деятельности (проведение, презентация и обсуждение микроисследований). | 2                |
| 1,2    | По всем разделам | ЛК                  | Видео экскурсии.                                                                                           | 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. Бойко Н.И. Сервис самоходных машин и автотранспортных средств: учеб. пособие / Бойко Николай Иванович, Самаян Валерий Геворкович, Хачкина Амбарцум Ервандович. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. - 512 с. 2. Напольский, Георгий Михайлович. Технологическое проектирование автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания / Напольский Георгий Михайлович. - Москва : Транспорт, 1985. - 231с. - 0-90. 3. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Третьякова Татьяна Николаевна. - Москва: Академия, 2008. - 304 с. 4. Озорнин С.П. Организация предприятий технического сервиса: учеб. пособие / С. П. Озорнин. - Чита: ЗабГУ, 2014. - 211 с. 5. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие / Виноградова Марина Викторовна, Панина Зинаида Ивановна. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2010. - 448 с.

###### 6.1.2. Издания из ЭБС

1. 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://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

##### 6.2. Дополнительная литература

### **6.2.1. Печатные издания**

1. Болгов И.В. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник / Болгов Иван Васильевич, Агарков Анатолий Павлович. - Москва: Академия, 2008. - 288 с. 2. Озорнин С.П. Организация и технология фирменного сервиса транспортных и технологических машин: моногр. В 2 ч. Ч. 1 / Озорнин Сергей Петрович. - Чита: ЗабГУ, 2013. - 210 с. 3. Озорнин С.П. Организация и технология фирменного сервиса транспортных и технологических машин: моногр. Ч. 2 / Озорнин Сергей Петрович. - Чита: ЗабГУ, 2013. - 131 с. 4. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие / А. Ю. Устюжина. - Чита: ЗабГУ, 2016. - 147 с. 5. Сервис транспортных и технологических машин: региональная научно-практич. конференция. - Чита: ЧитГУ, 2011. - 83с.

### **6.2.2. Издания из ЭБС**

Издания из ЭБС:

1. 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://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

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

<http://www.studentlibrary.ru>

<https://yandex.ru/>

<https://www.google.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 -107 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 меловая. Доска аудиторная маркерная. Мультимедийный стационарный проектор

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 специализированной 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: Ларичев Павел Викторович ст. преподаватель

**Рассмотрена на заседании кафедры  
(протокол от 01.09.2018 г. № 1)**