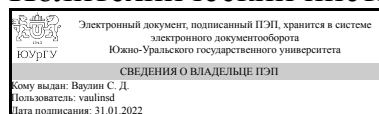


УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Политехнический институт



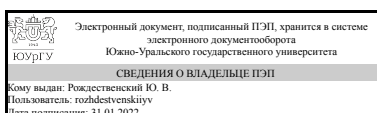
С. Д. Ваулин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.07 Организация производства на предприятиях по обслуживанию транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
для направления 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Автомобильный сервис
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Автомобильный транспорт

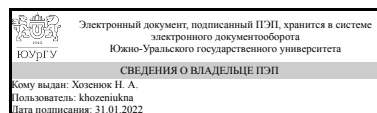
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утверждённым приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 916

Зав.кафедрой разработчика,
д.техн.н., проф.



Ю. В. Рождественский

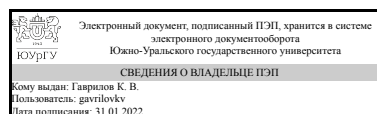
Разработчик программы,
к.техн.н., доцент



Н. А. Хозенюк

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
д.техн.н., доц.



К. В. Гаврилов

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование у студентов системы научных знаний, умений и навыков, необходимых специалистам современных инфраструктур автомобильных фирменных и дилерских центров, специалистам системы материально-технического обеспечения оптовой и розничной торговли транспортной техникой, запасными частями, комплектующими изделиями и материалами; выработать у них умения и навыки использования полученных теоретических в объеме и с качеством, необходимым для эффективной самостоятельной работы по специальности на инженерных должностях, связанных с организацией технического обслуживания и ремонта подвижного состава, управлением материально-техническим обеспечением на автомобильном транспорте и в автосервисе. Задача дисциплины - формирование компетентности студентов в области организации производства и управления различными процессами предприятий по оказанию автосервисных услуг

Краткое содержание дисциплины

Современное состояние рынка автосервисных услуг в России. Автомобилизация: темпы прироста в мире, России, УрФО,... Структура автосервиса. Механизмы регулирования рынка автосервисных услуг. Условия успеха на рынке автосервисных услуг. Порядок оказания услуги. Постановка задач управления в техническом сервисе. Цели и задачи ПАС, структура и ресурсы. Принципы рациональной организации производства. Направления организации труда. Система оперативного управления производством ТО и Р. Понятие о централизации, специализации и кооперации производства То и Р. Этапы МТО. Оценка эффективности МТО. Правила хранения запасных частей, агрегатов, материалов.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-3 способен реализовывать технологические процессы технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств в соответствии с требованиями организации-производителя автомобилей	Знает: системный подход к управлению организацией; основные принципы эффективного управления производством; основные системы управления производством технического обслуживания и ремонта (ТО и Р), их особенности, типовые организационные структуры предприятий автомобильного сервиса; основные этапы оказания услуги ТО и Р автотранспортных средств и их компонентов; основные требования нормативных документов и организаций-производителей автотранспортных средств к организации и выполнению работ на каждом из этапов оказания услуги ТО и Р; основные требования к порядку оформления и ведения сопроводительной документации при оказании услуги ТО и Р; особенности организации и управления оказанием услуги ТО и Р в условиях цифровых трансформаций жизни общества Умеет: применять элементы системного подхода

	<p>к анализу управления и организации деятельности предприятия автомобильного сервиса; разрабатывать и описывать отдельные процедуры оказания услуг ТО и Р в соответствии с процессным подходом к организации деятельности предприятия автомобильного сервиса; вести основную сопроводительную документацию при оказании услуг ТОиР Имеет практический опыт: описания и анализа организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов</p>
<p>ПК-4 способен к выполнению работ, связанных с приемкой и выдачей автотранспортных средств клиентам при техническом обслуживании и ремонте</p>	<p>Знает: понятие клиентоориентированности, факторы, влияющие на уровень клиентоориентированности предприятия автомобильного сервиса; типичные требования дилерских стандартов и основные правила при коммуникации с потребителем; особенности организации работы на этапах предварительной записи, приемки и выдачи автомобиля; особенности работы с корпоративными клиентами; основные элементы документооборота при оформлении услуги, нормативные требования к документальному оформлению услуги; типичные требования дилерских стандартов и основные правила приема и рассмотрения претензий потребителей автосервисных услуг; современные цифровые инструменты поддержания взаимоотношений с клиентами Умеет: анализировать ошибки при коммуникации с потребителем по вопросам, связанным с приемкой, сервисным обслуживанием и выдачей автотранспортного средства клиенту; оценивать уровень клиентоориентированности при коммуникации с потребителем по вопросам, связанным с приемкой, сервисным обслуживанием и выдачей автотранспортного средства клиенту; оформлять типовые формы документов при предварительной записи клиента, приемке и выдаче автомобиля клиенту Имеет практический опыт: оценки уровня клиентоориентированности при коммуникации с потребителем по вопросам, связанным с приемкой, сервисным обслуживанием и выдачей автотранспортного средства клиенту</p>
<p>ПК-5 способен к выполнению работ, связанных с организацией, проведением и контролем соблюдения технологии диагностирования технического состояния автотранспортных средств, в том числе при техническом осмотре</p>	<p>Знает: особенности организации работы при диагностировании и техническом осмотре автотранспортных средств, особенности организации взаимоотношений с владельцами транспортных средств при техническом осмотре Умеет: анализировать уровень организованности работы конкретного предприятия</p>

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса, Потребительские свойства автомобилей, Технологические процессы диагностирования автомобилей, Технологии Индустрии 4.0 в автомобильном бизнесе, Вибродиагностика механизмов, Товаропроводящие системы автомобильного сервиса, Основы ремонта автомобилей, Организация контроля технического состояния автотранспортных средств, Производственная практика, технологическая (производственно-технологическая) практика (6 семестр), Производственная практика, технологическая практика (8 семестр), Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)	Не предусмотрены

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Потребительские свойства автомобилей	Знает: основные потребительские свойства автомобиля; особенности влияния технического состояния автомобиля на его потребительские свойства; особенности коммуникации с потребителем по конструкции и техническому состоянию автомобиля Умеет: анализировать потребительские свойства с учетом конструктивных особенностей и технического состояния автомобиля Имеет практический опыт: коммуникации по вопросам конструкции и технического состояния автомобиля
Основы ремонта автомобилей	Знает: схемы технологических процессов ремонта автомобилей; этапы проведения ремонтных работ, особенности их выполнения, используемые методы и технические средства, классификацию видов ремонта АТС, их характеристики; методы проверки качества ремонта Умеет: правильно выбирать технологии ремонта и способы восстановления изношенных деталей и узлов автомобилей, определять нормы времени на проведение ремонтных работ Имеет практический опыт: разработки технологии проведения ремонта и восстановления отдельных узлов и деталей, оценки необходимого времени на проведение отдельных технологических операций

<p>Организация контроля технического состояния автотранспортных средств</p>	<p>Знает: требования нормативных правовых документов в отношении проведения и оформления договоров на проведение технического осмотра транспортных средств; требования безопасности дорожного движения к параметрам рабочих процессов узлов, агрегатов и систем транспортных средств; устройство и принцип работы средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, применяемых при техническом осмотре транспортных средств; требования к информационному обеспечению технического осмотра; нормативно-техническую документацию оператора технического осмотра, номенклатуру оборудования для контроля технического состояния, в том числе пунктов технического осмотра автотранспортных средств; требования к технологическому проектированию пунктов контроля технического состояния (операторов технического осмотра)</p> <p>Умеет: применять требования безопасности дорожного движения при контроле технического состояния транспортных средств; использовать требования нормативных правовых документов при контроле внесения изменений в конструкцию транспортных средств; оформлять диагностические карты; разрабатывать нормативно-техническую документацию оператора технического осмотра сопоставлять выполняемые работы с технологически требуемыми или оценивать степень соблюдения технологии технического осмотра автотранспортных средств, выполнять технологическое проектирование участков диагностики и контроля технического состояния автотранспортных средств</p> <p>Имеет практический опыт: применения отдельных средств технического диагностирования в соответствии с методами проверки технического состояния транспортных средств, предусмотренными национальными стандартами, требованиями нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств, разработки операционно-постовых карт технического осмотра</p>
<p>Вибродиагностика механизмов</p>	<p>Знает: методы и средства диагностирования по параметрам вибрационных сигналов</p> <p>Умеет: определять необходимые средства для проведения диагностических обследований оборудования</p> <p>Имеет практический опыт: основными принципами диагностики</p>
<p>Технологии Индустрии 4.0 в автомобильном бизнесе</p>	<p>Знает: назначение, возможности и принципы построения информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM системы); возможности интеллектуальных технологий для совершенствования</p>

	<p>коммуникации с потребителем услуг предприятий автомобильного сервиса, современные ИТ технологии учета и анализа работы при организации и выполнении технического обслуживания и ремонта транспортных средств и их компонентов Умеет: использовать CRM системы при решении типовых задач взаимодействия с клиентом, основные элементы современных ИТ технологий учета и анализа работы при организации и выполнении технического обслуживания и ремонта транспортных средств и их компонентов; разрабатывать предложения по совершенствованию ИТ систем автосервисных предприятий Имеет практический опыт: формулирования требований к информационным системам, обеспечивающим коммуникацию с клиентом автосервисного предприятия, описания основных элементов ИТ систем предприятий автосервиса; формирования основных требований к информационным системам предприятий автомобильного бизнеса в рамках технологий Индустрии 4.0</p>
<p>Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса</p>	<p>Знает: наименования и основные требования нормативной документации по технологическому проектированию предприятий автомобильного транспорта и сервиса автомобилей; последовательность технологического расчёта станции технического обслуживания автомобилей; требования к генеральным планам и технологическим планировкам предприятий автосервиса; особенности технологического проектирования производственно-технической инфраструктуры предприятий, эксплуатирующих наземные транспортные и транспортно-технологические машины, особенности и пути развития производственно-технической базы пунктов технического осмотра; требования к технологическому проектированию организаций автомобильного профиля Умеет: разрабатывать и использовать графическую техническую документацию, связанную с технологическим проектированием предприятий автосервиса, использовать для этого средства автоматизированного проектирования; определять потребность производственно-технической базы предприятий в эксплуатационных ресурсах, применять нормативные требования для технологического проектирования предприятий (подразделений), специализирующихся на выполнении диагностики, технического осмотра транспортных средств; анализировать текущее состояние производственно-технической базы указанных предприятий (подразделений) Имеет</p>

	<p>практический опыт: применения нормативов выбора и расстановки технологического оборудования для анализа производственно-технической инфраструктуры предприятий автосервиса, анализа производственно-технической базы предприятий (подразделений), специализирующихся на выполнении диагностики, технического осмотра транспортных средств</p>
<p>Технологические процессы диагностирования автомобилей</p>	<p>Знает: влияние состояния узлов и механизмов автомобиля на характеристики транспортного средства; технологии диагностирования основных систем и механизмов автотранспортного средства; технологию проведения технического осмотра транспортных средств; правила использования средств технического диагностирования и методы измерения параметров рабочих процессов узлов, агрегатов и систем транспортных средств; инновационные методы и технологии, применяемые в сфере технического осмотра транспортных средств, характеристики технологического оборудования, применяемого на предприятии автомобильного сервиса (производственном участке организации, эксплуатирующей автотранспортные средства), взаимодействие компонентов и взаимное влияние выходных параметров систем АТС; особенности работы диагностического оборудования; лучшие практики эксплуатации и технического обслуживания оборудования АТС; методики проведения функциональных и тестовых испытаний систем АТС Умеет: обоснованно выбирать технологии диагностирования для оценки технического состояние АТС; ставить заключение о состоянии АТС по результатам диагностики, описывать и анализировать ПТБ предприятия с точки зрения соблюдения нормативных требований, обоснованно выбирать диагностическое оборудование и средств контроля при организации работ по техническому обслуживанию и ремонту различных систем АТС Имеет практический опыт: применения отдельных средств технического диагностирования для контроля технического состояния АТС, представления результатов анализа ПТБ в наглядной и технически грамотной форме, применения средств технического диагностирования и средств контроля при проведении работ по техническому обслуживанию и ремонту различных систем АТС</p>
<p>Товаропроводящие системы автомобильного сервиса</p>	<p>Знает: номенклатуру запасных частей АТС и расходных материалов, товаропроводящие системы автомобильного сервиса, основные понятия товаропроводящих систем, принципы</p>

	<p>организации системы складских хозяйств в области автомобильного сервиса; методики определение потребности в расходных материалах для проведения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов, заказа расходных материалов и запасных частей для проведения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов; правила приемки материалов и запасных частей для проведения работ по ТО и ремонту АТС и их компонентов; правила контроля расхода материалов и запасных частей; информационные системы поддержки принятия решений в области материально-технического обеспечения постпродажного сервиса автомобилей Умеет: оценивать затраты времени на поставку запасных частей в зависимости от производственных факторов, анализировать направления и эффективность расходования ресурсов при выполнении работ ТОиР Имеет практический опыт: описания имеющихся ресурсов и направлений их расходования</p>
<p>Производственная практика, технологическая практика (8 семестр)</p>	<p>Знает: основные требования организации-производителя автомобилей к организации и выполнению технологических процессов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, документы, их регламентирующие, характеристики технологического оборудования, применяемого на предприятии автомобильного сервиса (производственном участке организации, эксплуатирующей автотранспортные средства), технологии диагностирования автотранспортных средств, применяемые в практической деятельности предприятия, порядок проведения приемки и выдачи автотранспортных средств клиентам, правила оформления документов по техническому обслуживанию и ремонту, принятые на предприятии Умеет: описывать отдельные этапы процесса оказания услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, сравнивать их с требованиями организации-производителя автомобилей, описывать и анализировать ПТБ предприятия с точки зрения соблюдения нормативных требований, применять знания, полученные при обучении, в процессе проведения диагностирования автотранспортных средств, описывать процессы взаимодействия сотрудников предприятия автомобильного сервиса с клиентом; выполнять хронометраж рабочего времени Имеет практический опыт: представления технической документации, связанной с организацией и выполнением работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с требованиями; участия в</p>

	<p>реализации технологических процессов технического обслуживания и ремонта АТС, представления результатов анализа ПТБ в наглядной и технически грамотной форме, диагностирования отдельных элементов АТС; описания применяемой технологии диагностирования, использования справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту АТС и их компонентов; описания сильных и слабых сторон организации в вопросах коммуникации с потребителем</p>
<p>Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)</p>	<p>Знает: основные требования к техническому состоянию автомобиля и методы его оценки, правила дорожного движения, основы устройства автомобиля, 11, основные методы проверки технического состояния автомобилей при ежедневном осмотре, основные требования к техническому состоянию автомобиля и методы его оценки, правила дорожного движения, основы устройства автомобиля Умеет: выполнять ежедневный осмотр автомобиля, 22, применять методы оценки технического состояния систем автомобиля, обеспечивающих БДД, осуществлять перемещение автотранспортных средств с соблюдением мер, обеспечивающих БДД Имеет практический опыт: опыт оценки технического состояния автомобиля перед выездом на линию, 33, проведения контроля технического состояния автомобиля при выезде на линию и возвращении в парк, коммуникации по вопросам технического обслуживания автомобилей</p>
<p>Производственная практика, технологическая (производственно-технологическая) практика (6 семестр)</p>	<p>Знает: основные документы, регламентирующие выполнение отдельных операций ТО и Р на предприятии; назначение и правила использования инструментов для выполнения отдельных операций ТО и Р, правила техники безопасности при работе с оборудованием и инструментами Умеет: применять знания конструкции узлов и агрегатов автомобилей при выполнении операций ТОиР; анализировать выполнение на конкретном предприятии нормативных требований к технической эксплуатации; использовать закономерности изменения технического состояния автомобилей при анализе состояния транспортно-технологических машин эксплуатирующих организаций и личных автомобилей граждан, работать с нормативной документацией по ТОиР; выполнять простейшие операции ТОиР; классифицировать смазочные материалы и технологические жидкости в зависимости от их применения Имеет практический опыт: выполнения простейших операций ТОиР, подбора смазочных материалов и</p>

	технологических жидкостей; поиска необходимой информации и оформления технических документов в соответствии с требованиями, выполнения отдельных работ, входящих в объем технического обслуживания АТС, в соответствии с заданной технологией, с применением необходимых инструментов и использованием соответствующей технической документации
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 27,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		10	
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144	
<i>Аудиторные занятия:</i>	16	16	
Лекции (Л)	8	8	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	116,5	116,5	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Курсовая работа	85	85	
подготовка к аудиторным занятиям и промежуточному контролю	31,5	31,5	
Консультации и промежуточная аттестация	11,5	11,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен, КР	

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
2	ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА	1	1	0	0
3	ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА	14	6	8	0
5	УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТО И ТР	1	1	0	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
4	2	Общие требования и рекомендации по организации труда. Направления организации труда. Бригадная форма организации труда. Частные требования и рекомендации. Нормирование труда. Технологические карты. Режимы труда	1

		и отдыха. Рационализация труда. Проекты организации рабочих мест. Аттестация рабочих мест	
7	3	Основы организация производства. Сущность организация производства. Общие принципы рациональной организации производства	1
9	3	Организация ТО и ремонта АТС: методы; системы. Метод комплексных бригад. Метод специализированных бригад. Агрегатно-участковый метод.	1
10	3	Система централизованного управления производством. Формирование производственных программ. Формирование характеристик заявок для оперативного планирования производства. Планирование загрузки персонала. Выбор дисциплины обслуживания. Подготовка производства. Документация ЦУП. Система централизованного управления производством. Формирование производственных программ. Формирование характеристик заявок для оперативного планирования производства. Планирование загрузки персонала. Выбор дисциплины обслуживания. Подготовка производства. Документация ЦУП.	4
12	5	Зарубежный опыт управления качеством в автомобилестроении. Понятие о показателях качества. Отечественный опыт. Оценка и прогнозирование качества ремонта агрегатов: проблемы, подходы. Структуризация целей при управлении качеством.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	3	Основы организация производства. Сущность организация производства. Общие принципы рациональной организации производства. Направления совершенствования ОП. Методы организации производства	2
3	3	Организация ТО и ремонта АТС: методы; системы. Метод комплексных бригад. Метод специализированных бригад. Агрегатно-участковый метод.	2
4	3	Система централизованного управления производством. Формирование производственных программ. Формирование характеристик заявок для оперативного планирования производства. Планирование загрузки персонала. Выбор дисциплины обслуживания. Подготовка производства. Документация ЦУП.	2
5	3	Схема организации производственных процессов ТО и ремонта. Организация ежедневного обслуживания. Организация ТО и диагностики. Организация текущего ремонта автомобилей.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Курсовая работа	0	10	85
подготовка к аудиторным занятиям и промежуточному контролю	0	10	31,5

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	10	Текущий контроль	индивидуальное практическое задание (К-1)	1	10	10	экзамен
2	10	Курсовая работа/проект	индивидуальное практическое задание (К-2)	-	40	1	кур-совые работы
3	10	Проме-жуточная аттестация	тест-2 (К-3)	-	20	20	экзамен
4	10	Курсовая работа/проект	индивидуальное практическое задание 2	-	40	40	кур-совые работы

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
курсовые работы	защищают КР комиссии	В соответствии с п. 2.7 Положения
экзамен	оценивается по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
ПК-3	Знает: системный подход к управлению организацией; основные принципы эффективного управления производством; основные системы управления производством технического обслуживания и ремонта (ТО и Р), их особенности, типовые организационные структуры предприятий автомобильного сервиса; основные этапы оказания услуги ТО и Р автотранспортных средств и их компонентов; основные требования нормативных документов и организаций-производителей автотранспортных средств к организации и выполнению работ на каждом из этапов оказания услуги ТО и Р; основные требования к порядку оформления и ведения сопроводительной документации при оказании услуги ТО и Р; особенности организации и управления оказанием услуги ТО и Р в условиях цифровых трансформаций жизни общества		+		++
ПК-3	Умеет: применять элементы системного подхода к анализу управления и организации деятельности предприятия автомобильного сервиса;		+		+

	разрабатывать и описывать отдельные процедуры оказания услуг ТО и Р в соответствии с процессным подходом к организации деятельности предприятия автомобильного сервиса; вести основную сопроводительную документацию при оказании услуг ТОиР				
ПК-3	Имеет практический опыт: описания и анализа организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов			+	+
ПК-4	Знает: понятие клиентоориентированности, факторы, влияющие на уровень клиентоориентированности предприятия автомобильного сервиса; типичные требования дилерских стандартов и основные правила при коммуникации с потребителем; особенности организации работы на этапах предварительной записи, приемки и выдачи автомобиля; особенности работы с корпоративными клиентами; основные элементы документооборота при оформлении услуги, нормативные требования к документальному оформлению услуги; типичные требования дилерских стандартов и основные правила приема и рассмотрения претензий потребителей автосервисных услуг; современные цифровые инструменты поддержания взаимоотношений с клиентами		+		++
ПК-4	Умеет: анализировать ошибки при коммуникации с потребителем по вопросам, связанным с приемкой, сервисным обслуживанием и выдачей автотранспортного средства клиенту; оценивать уровень клиентоориентированности при коммуникации с потребителем по вопросам, связанным с приемкой, сервисным обслуживанием и выдачей автотранспортного средства клиенту; оформлять типовые формы документов при предварительной записи клиента, приемке и выдаче автомобиля клиенту				+++
ПК-4	Имеет практический опыт: оценки уровня клиентоориентированности при коммуникации с потребителем по вопросам, связанным с приемкой, сервисным обслуживанием и выдачей автотранспортного средства клиенту				+++
ПК-5	Знает: особенности организации работы при диагностировании и техническом осмотре автотранспортных средств, особенности организации взаимоотношений с владельцами транспортных средств при техническом осмотре				+
ПК-5	Умеет: анализировать уровень организованности работы конкретного предприятия				+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Ковелин, В. А. Организация производственных процессов автосервиса Текст лекций для специальностей 190601, 190603 и 080502 В. А. Ковелин ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Автомобил. транспорт и сервис автомобилей ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2011. - 92, [1] с. ил. электрон. версия
2. Яговкин, А. И. Организация производства технического обслуживания и ремонта машин Текст учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис трансп. и технол. машин и оборудования (нефтегазодобыча)" направления "Эксплуатация назем. трансп. и трансп. оборудования" А. И. Яговкин. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 396, [1] с. ил.

3. Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис трансп. и технол. машин и оборудования (строит., дорож. и коммун. машины)" направления "Эксплуатация назем. трансп. и трансп. оборудования" С. Ф. Головин. - М.: Альфа-М, 2008. - 284 с. ил. 22 см.

б) дополнительная литература:

1. Волгин, В. В. Автосервис: Создание и сертификация Практик. пособие В. В. Волгин. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2006. - 618, [1] с.
2. Волгин, В. В. Автосервис: структура и персонал Практик. пособие В. В. Волгин. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2006. - 709, [1] с.
3. Волгин, В. В. Автосервис: Торговые операции Практик. пособие В. В. Волгин. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2005. - 565 с.
4. Волгин, В. В. Склад: Организация и управление Практик. пособие В. В. Волгин; Изд.-книготорговый центр "Маркетинг"; Изд.-книготорговый центр "Маркетинг". - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Маркетинг, 2002. - 361, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Автомобиль и сервис, ежемес. журн. , ЗАО "АБС"

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Ковелин, В.А. Организационно-производственные структуры технической эксплуатации автомобилей: учебное пособие к выполнению курсового проекта / В.А. Ковелин, Г.И. Плешаков. – Челябинск: Изд. ЮУрГУ, 53 с.
2. Ковелин, В. А. Организация производственных процессов автосервиса Текст рабочая программа и метод. указания по направлению 190600 В. А. Ковелин ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Автомобил. транспорт и сервис автомобилей ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2012. - 26, [1] с. электрон. версия

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Ковелин, В.А. Организационно-производственные структуры технической эксплуатации автомобилей: учебное пособие к выполнению курсового проекта / В.А. Ковелин, Г.И. Плешаков. – Челябинск: Изд. ЮУрГУ, 53 с.
2. Ковелин, В. А. Организация производственных процессов автосервиса Текст рабочая программа и метод. указания по направлению 190600 В. А. Ковелин ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Автомобил. транспорт и сервис автомобилей ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2012. - 26, [1] с. электрон. версия

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)
2. -Консультант Плюс(31.07.2017)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	103(АТ) (Т.к.)	компьютер, проектор, экран, документ-камера