

Министерство науки и высшего образования РФ

ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет

Инженерно-технический институт

Кафедра сервиса и эксплуатации наземного транспорта

Рабочая программа дисциплины

включая фонд оценочных средств и методические указания
для самостоятельной работы обучающихся

Б1.В.01 – ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление подготовки - 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Направленность (профиль) — «Сервис транспортных и транспортно-технологических машин автодорожно-строительного комплекса»

Квалификация – магистр

Количество зачётных единиц (часов) – 4 (144 ч)

Разработчик: к.т.н., доцент Ч /Д.О.Чернышев/

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры Сервиса и эксплуатации наземного транспорта (протокол № 5 от «13» 01 2021 года).

Зав. кафедрой Ч /Д.О.Чернышев/

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией Инженерно-технического института (протокол № 6 от «04» 02 2021 года).

Председатель методической комиссии ИТИ Ч /А.А.Чижов/

Рабочая программа утверждена директором инженерно-технического института

Директор ИТИ Ш /Е.Е.Шишкина/

«04» 03 2021 года

Оглавление

1. Общие положения	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов.....	7
4.1. Трудоемкость разделов дисциплины	7
очная форма обучения.....	7
4.2 Содержание занятий лекционного типа	9
4.3 Темы и формы практических (лабораторных) занятий.....	10
5. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине	12
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	15
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	15
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	15
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	16
6.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций	18
7. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся	19
8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	20
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21

1. Общие положения

Дисциплина «Технология и организация фирменного обслуживания» относится к блоку Б1 учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 23.04.03 – «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (направленность (профиль) – «Сервис транспортных и транспортно-технологических машин автодорожно-строительного комплекса»).

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Технология и организация фирменного обслуживания» являются:

- Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации", утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;
- Приказ Минобрнауки России № 301 от 05.04.2017 г. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 906 от 07.08.2020 г.
- Приказ Министерства труда и социальной защиты от Российской Федерации от 13.03.2017 г. № 275н об утверждении профессионального стандарта 31.004 «Специалист по мехатронным системам автомобиля»
- Учебные планы образовательной программы высшего образования направления 23.04.03 — «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (направленность (профиль) – «Сервис транспортных и транспортно-технологических машин автодорожно-строительного комплекса»), подготовки специалистов по очной и заочной форме обучения, одобренный Ученым советом УГЛТУ (протокол №8 от 27.08.2020) и утвержденный ректором УГЛТУ (протокол №8 от 27.08.2020).

Обучение по образовательной программе 23.04.03 — «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (направленность (профиль) – «Сервис транспортных и транспортно-технологических машин автодорожно-строительного комплекса») осуществляется на русском языке.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Цель дисциплины – дать представление и научить технологии и организации фирменного обслуживания

Задачи дисциплины:

- освоить основные понятия и принципы создания комплекса услуг по технологии и организации фирменного обслуживания автомобилей;
- изучить нормативно-правовые акты в области технологии и организации фирменного обслуживания автомобилей;
- овладение методами решения управленческих, инженерных и экономических задач в сфере технологии и организации фирменного обслуживания;
- выработать умения осуществлять эффективную конкуренцию на рынке услуг по технологии и организации фирменного обслуживания

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей общепрофессиональной компетенции:

ПК – 2 - Способность управлять деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре (проф.станд.31.004)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные понятия и современные принципы эффективной организации и планирования производства услуг в сфере технологии и организации фирменного обслуживания автомобилей;
- нормативно-правовые акты в сфере технологии и организации фирменного обслуживания автомобилей;
- компетенции необходимые в профессиональной сфере;

уметь:

- разрабатывать нормативы затрат рабочего времени, планировать загрузку и формировать бюджет сервисного центра с использованием методов хронометража;
- контролировать качество предоставления услуг в организации фирменного обслуживания автомобилей;
- анализировать проблемы и причины несвоевременного выполнения работ в сфере технологии и организации фирменного обслуживания автомобилей;
- совершенствовать процесс организации фирменного обслуживания автомобилей;
- определять требования компетентности сотрудников в профессиональной сфере;
- внедрять новые технологии при технологии и организации фирменного обслуживания автомобилей;

владеть:

- организацией работ и планированию услуг в организации фирменного обслуживания автомобилей;
- разработкой и внедрением документации, стандартов фирменного обслуживания сервисного центра, системой набора, обучением и мотивацией сотрудников;
- управлением качеством сервисного обслуживания и персоналом сервисного центра;
- внедрением проектов по автоматизации в вопросе организации фирменного обслуживания автомобилей.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная учебная дисциплина относится к части формируемой участниками образовательных отношений, что означает формирование в процессе обучения у специалиста основных профессиональных знаний и компетенций в рамках выбранного профиля.

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ОПОП и написания выпускной квалификационной работы.

Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин

Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
Основы проектирования транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Надежность механических систем	Утилизация транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
Современные методы моделирования технологических процессов технической эксплуатации транспортных и транс-	Основы работоспособности технических систем	Производственная практика (преддипломная практика)

портно-технологических машин и оборудования		
Безопасность труда при техническом сервисе	Конструкция транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
Современное состояние и развитие технологий применения транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Организация окрасочных производств	
Экономическая оценка инвестиций в сервисные услуги		

Указанные связи дисциплины дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

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

Общая трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего академических часов	
	очная форма	заочная форма
Контактная работа с преподавателем:	48,35	10,35
лекции (Л)	16	4
практические занятия (ПЗ)	32	6
лабораторные работы (ЛР)	-	-
иные виды контактной работы	0,35	0,35
Самостоятельная работа обучающихся:	95,65	133,65
изучение теоретического курса	70	99
подготовка к текущему контролю	-	-
курсовая работа (курсовой проект)	-	-
подготовка к промежуточной аттестации	25,65	34,65
Вид промежуточной аттестации:	экзамен	экзамен
Общая трудоемкость	4/144	4/144

*Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, лабораторные занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающегося с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации. Контактная работа может включать иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую и индивидуальную работу обучающихся с преподавателем. Часы контактной работы определяются Положением об организации и проведении контактной работы при реализации образовательных программ высшего образования, утвержденным Ученым советом УГЛУ от 25 февраля 2020 года.

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

5.1. Трудоемкость разделов дисциплины

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса.	1	2	-	3	6
2	Классификация предприятий автосервиса. Категория предприятий автосервиса по законодательству РФ. Малое предпринимательство в сфере автосервиса.	1	4	-	5	6
3	Формирование рынка услуг автосервиса. Сегментирование и определение рынка услуг автосервиса.	1	2	-	3	6
4	Методы оценки качества и эффективности автосервиса. Нормативно-правовое обеспечение рынка услуг автосервиса.	2	4	-	6	6
5	Предпринимательская деятельность в сфере услуг автосервиса. Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса.	1	2	-	3	6
6	Социально-экономическая оценка развития услуг автосервиса. Реклама и маркетинг.	1	2	-	3	6
7	Взаимодействие СТО с АТП. Особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.	2	2	-	4	6
8	Конкурентоспособность СТО. Ценообразование на услуги автосервиса. Повышение конкурентоспособности СТО,	2	4	-	6	8

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
	расширением номенклатуры услуг.					
9	Разработка бизнес-плана проекта создания СТО	2	4	-	6	8
10	Практика фирменного обслуживания автомобилей. Организация фирменного обслуживания легкового автотранспорта.	2	4	-	6	6
11	Сервис газобаллонных автомобилей. Франчайзинг в сфере услуг автосервиса.	1	2	-	3	6
Итого по разделам		16	32	-	48	70
Промежуточная аттестация					0,35	25,65
Курсовая работа (курсовой проект)		-	-	-	-	-
Всего		144				

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса.	0,3	0,5	-	0,8	9
2	Классификация предприятий автосервиса. Категория предприятий автосервиса по законодательству РФ. Малое предпринимательство в сфере автосервиса.	0,3	0,5	-	0,8	9
3	Формирование рынка услуг автосервиса. Сегментирование и определение рынка услуг автосервиса.	0,3	0,5	-	0,8	9
4	Методы оценки качества и эффективности автосервиса. Нормативно-правовое обеспечение рынка услуг автосервиса.	0,3	0,5	-	0,8	9
5	Предпринимательская			-		

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
	деятельность в сфере услуг автосервиса. Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса.	0,3	0,5		0,8	9
6	Социально-экономическая оценка развития услуг автосервиса. Реклама и маркетинг.	0,3	0,5	-	0,8	9
7	Взаимодействие СТО с АТП. Особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.	0,3	0,5	-	0,8	9
8	Конкурентоспособность СТО. Ценообразование на услуги автосервиса. Повышение конкурентоспособности СТО, расширением номенклатуры услуг.	0,3	0,5	-	0,8	9
9	Разработка бизнес-плана проекта создания СТО	1	1	-	2	9
10	Практика фирменного обслуживания автомобилей. Организация фирменного обслуживания легкового авто- транспорта.	0,3	0,5	-	0,8	9
11	Сервис газобаллонных автомобилей. Франчайзинг в сфере услуг автосервиса.	0,3	0,5	-	0,8	9
Итого по разделам		4	6	-	10	99
Промежуточная аттестация		-	-	-	0,35	34,35
Курсовая работа (курсовой проект)		-	-	-	-	
Всего		144				

5.2 Содержание занятий лекционного типа

Раздел 1. Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса.

Раздел 2. Классификация предприятий автосервиса. Категория предприятий автосервиса по законодательству РФ. Малое предпринимательство в сфере автосервиса.

Раздел 3. Формирование рынка услуг автосервиса. Сегментирование и определение рынка услуг автосервиса.

Раздел 4. Методы оценки качества и эффективности автосервиса. Нормативно-правовое обеспечение рынка услуг автосервиса.

Раздел 5. Предпринимательская деятельность в сфере услуг автосервиса. Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса.

Раздел 6. Социально-экономическая оценка развития услуг автосервиса. Реклама и маркетинг.

Раздел 7. Взаимодействие СТО с АТП. Особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.

Раздел 8. Конкурентоспособность СТО. Ценообразование на услуги автосервиса. Повышение конкурентоспособности СТО, расширением номенклатуры услуг.

Раздел 9. Разработка бизнес-плана проекта создания СТО

Раздел 10. Практика фирменного обслуживания автомобилей. Организация фирменного обслуживания легкового авто- транспорта.

Раздел 11. Сервис газобаллонных автомобилей. Франчайзинг в сфере услуг автосервиса.

5.3 Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом по дисциплине предусмотрены практические работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Форма проведения занятия	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
1	Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса.	Семинар-обсуждение	2	0,5
2	Классификация предприятий автосервиса. Категория предприятий автосервиса по законодательству РФ. Малое предпринимательство в сфере автосервиса.	Семинар-обсуждение	4	0,5
3	Формирование рынка услуг автосервиса. Сегментирование и определение рынка услуг автосервиса.	Семинар-обсуждение	2	0,5
4	Методы оценки качества и эффективности автосервиса. Нормативно-правовое обеспечение рынка услуг автосервиса.	Практическая работа	4	0,5
5	Предпринимательская деятельность в сфере услуг автосервиса. Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса.	Практическая работа	2	0,5
6	Социально-экономическая оценка развития услуг автосервиса. Реклама и маркетинг.	Практическая работа	2	0,5
7	Взаимодействие СТО с АТП. Особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.	Практическая работа	2	0,5
8	Конкурентоспособность СТО. Ценообразование на услуги автосервиса. Повышение конкурентоспособности СТО, расширением номенклатуры услуг.	Работа в малых группах	4	0,5
	Разработка бизнес-плана проекта создания СТО	Работа в малых группах	4	1
	Практика фирменного обслуживания автомобилей. Организация фирменного обслуживания легкового авто- транспорта.	Практическая работа	4	0,5
	Сервис газобаллонных автомобилей.	Работа в малых	2	0,5

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Форма проведения занятия	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
	Франчайзинг в сфере услуг автосервиса.	группах		
Итого часов:			32	6

5.4 Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
1	Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса.	Подготовка доклада	6	9
2	Классификация предприятий автосервиса. Категория предприятий автосервиса по законодательству РФ. Малое предпринимательство в сфере автосервиса.	Подготовка доклада	6	9
3	Формирование рынка услуг автосервиса. Сегментирование и определение рынка услуг автосервиса.	Подготовка доклада	6	9
4	Методы оценки качества и эффективности автосервиса. Нормативно-правовое обеспечение рынка услуг автосервиса.	Подготовка доклада	6	9
5	Предпринимательская деятельность в сфере услуг автосервиса. Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса.	Подготовка доклада	6	9
6	Социально-экономическая оценка развития услуг автосервиса. Реклама и маркетинг.	Подготовка презентации	6	9
7	Взаимодействие СТО с АТП. Особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.	Подготовка реферата	6	9
8	Конкурентоспособность СТО. Ценообразование на услуги автосервиса. Повышение конкурентоспособности СТО, расширением номенклатуры услуг.	Подготовка презентации	8	9
9	Разработка бизнес-плана проекта создания СТО	Подготовка реферата	8	9
10	Практика фирменного обслуживания автомобилей. Организация фирменного обслуживания легкового автотранспорта.	Подготовка презентации	6	9
11	Сервис газобаллонных автомобилей. Франчайзинг в сфере услуг автосервиса.	Подготовка реферата	6	9
	Промежуточная аттестация		25,65	34,65
Итого:			95,65	133,65

**6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине
Основная и дополнительная литература**

№	Автор, наименование	Год издания	Примечание
	<i>Основная литература</i>		
1	Технология автомобиле- и тракторостроения [Текст]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Автомобиле- и тракторостроение" / А. В. Победин [и др.] ; под ред. А. В. Победина. - М. : Академия, 2009. - 352 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Транспорт). - Библиогр.: с. 34	2009	33 шт
2	Апсин, В. История автомобилизации: учебное пособие / В. Апсин, Е. Бондаренко, В. Сорокин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург : ОГУ, 2014. – 360 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259189 – Текст : электронный.	2014	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Костенко А.В., Петров А.В., Степанова Е.А., Матвиенко С.А., Лукичев А.В., Автомобиль. Устройство. Автомобильные двигатели: учебное пособие, г. Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2020, с. 436 - ISBN 978-5-8114-3997-3. Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/reader/book/130160/#1 — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2020	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
4	Поливаев О.И., Костиков О.М., Ворохобин А.В., Ведринский О.С., Конструкция тракторов и автомобилей: учебное пособие, Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2013, с. 288 - ISBN 978-5-8114-1442-0. Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/reader/book/13014/#1 — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2013	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
5	Сафиуллин Р.Н., Керимов М.А., Валеев Д.Х., Конструкция, расчет и эксплуатационные свойства транспортных и транспортно-технологических машин: учебник, Санкт-Петербург, Издательство	2019	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

№	Автор, наименование	Год издания	Примечание
	<p>"Лань", 2019, с. 484 - ISBN 978-5-8114-3671-2.</p> <p>Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. —</p> <p>URL: https://e.lanbook.com/reader/book/113915/#1</p> <p>— Режим доступа: для авториз. пользователей.</p>		
	<i>Дополнительная литература</i>		
6	<p>Беляев, Н.З. Генри Форд : публицистика : [16+] / Н.З. Беляев ; под ред. Л.М. Сурис. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 256 с. : ил. – (Жизнь замечательных людей). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450712</p> <p>– ISBN 978-5-4475-8867-0. – Текст : электронный.</p>	2016	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
7	<p>Пачурин Г. В., Кудрявцев С. М., Соловьев Д. В., Наумов В. И., Кузов современного автомобиля: учебное пособие, Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2021, с. 316 - ISBN 978-5-8114-6727-3.</p> <p>Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. —</p> <p>URL: https://e.lanbook.com/reader/book/151705/#1</p> <p>— Режим доступа: для авториз. пользователей.</p>	2021	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
8	<p>Анисимов Г. М., Кочнев А. М., Лесотранспортные машины: учебное пособие для вузов, Санкт-Петербург, Издательство "Лань", 2021, с. 448 - ISBN 978-5-8114-7361-8.</p> <p>Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. —</p> <p>URL: https://e.lanbook.com/reader/book/159458/#1</p> <p>— Режим доступа: для авториз. пользователей.</p>	2021	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

Электронные библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронной библиотечной системе УГЛТУ (<http://lib.usfeu.ru/>), ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/>, ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru/>, содержащих издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированных по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

Справочные и информационные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». .

2. Информационно-правовой портал Гарант. Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
3. База данных Scopus компании Elsevier B.V. <https://www.scopus.com/>
4. ГОСТ Эксперт. Единая база ГОСТов РФ (<http://gostexpert.ru/>);
5. ФБУ РФ Центр судебной экспертизы (<http://www.sudexpert.ru/>);
6. Транспортный консалтинг (http://trans-co.ru/?page_id=13).

Профессиональные базы данных

1. Федеральная служба государственной статистики. Официальная статистика - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
2. Научная электронная библиотека eLibrary. Режим доступа: <http://elibrary.ru/> .
3. Экономический портал (<https://instituciones.com/>);
4. Информационная система РБК (<https://ekb.rbc.ru/>;
5. Государственная система правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>);
6. База данных «Оценочная деятельность» Минэкономразвития РФ (<http://economy.gov.ru/>);
7. Базы данных Национального совета по оценочной деятельности (<http://www.ncva.ru>);
8. Информационные базы данных Росреестра (<https://rosreestr.ru/>).

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ
2. Федеральный закон «О государственной регистрации транспортных средств в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 03.08.2018 г. № 283-ФЗ
3. Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 N 259-ФЗ
4. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила проведения технического осмотра транспортных средств» от 15.09.2020 № 1434
5. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» от 01.10.2020 N 1586
6. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила перевозок грузов автомобильным транспортом» от 21.12.2020 N 2200
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом» от 15.04.2011 № 272
8. Приказ Минтранса России «Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда водителей автомобилей» от 16.10.2020 № 424
9. Приказ Минтранса России «Об утверждении Порядка выдачи специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов» от 24.07.2012 № 258
10. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила дорожного движения» от 23.10.1993 N 1090
11. Постановление Правительства РФ "О Правилах дорожного движения" (вместе с "Основными положениями по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанности должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения") от 23.10.1993 N 1090 (ред. от 31.12.2020).

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля
ПК-2 - Способность управлять деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре	Промежуточный контроль: контрольные вопросы к экзамену Текущий контроль: практические задания, защита рефератов, презентаций

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерии оценивания устного ответа на контрольные вопросы экзамена (промежуточный контроль формирования компетенций ПК - 2)

отлично - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки, показана способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

хорошо - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью «наводящих» вопросов;

удовлетворительно - дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания обучающимся их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

неудовлетворительно - обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

Критерии оценивания практических заданий (текущий контроль формирования компетенций ПК - 2):

Зачтено:

- выполнены все задания, обучающийся четко и без ошибок ответил на все поставленные вопросы.
- выполнены все задания, обучающийся без или с небольшими ошибками ответил на все поставленные вопросы.
- выполнены все задания с замечаниями, обучающийся ответил на все поставленные вопросы с замечаниями.

Не зачтено:

- обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания, ответил на поставленные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

Критерии оценивания рефератов (текущий контроль формирования компетенций ПК - 2):

отлично: работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема раскрыта полностью, материал актуален и достаточен, обучающийся четко и без ошибок ответил на все заданные вопросы.

хорошо: работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема раскрыта, материал актуален, обучающийся ответил на все заданные вопросы с замечаниями.

удовлетворительно: работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема частично раскрыта, по актуальности доклада есть замечания, обучающийся ответил на все заданные вопросы с замечаниями.

неудовлетворительно: обучающийся не подготовил работу или подготовил работу, не отвечающую требованиям, ответил на заданные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

Критерии оценивания презентаций (текущий контроль формирования компетенций ПК - 2):

отлично: презентация выполнена в соответствии с требованиями; тема презентации соответствует программе учебного предмета/ раздела, по содержанию дана достоверная информация, все заключения подтверждены достоверными источниками, язык изложения материала понятен аудитории, предоставляемый материал актуален и достаточен, представлены необходимые графические иллюстрации, статистика, диаграммы и графики, приведены примеры, сравнения, цитаты и т.д., при подаче материала презентации выдержана тематическая последовательность - структура по принципу «проблема-решение», выделена четкая цель и поставлены задачи сообщаемого материала; эстетично оформлен дизайн презентации (шрифт, цвет, анимация), орфографически верное изложение материала, указание использованных источников, специалист четко и без ошибок ответил на все вопросы, владеет научными и специальными терминами; допущены ошибки в орфографическом изложении материала, указание использованных источников, специалист ответил на все вопросы с замечаниями; обозначена четкая цель, не четко поставлены задачи сообщаемого материала; эстетично оформлен дизайн презентации (шрифт, цвет, анимация), допущены ошибки в орфографическом изложении материала, указано мало использованных источников, ответил на все вопросы с замечаниями.

неудовлетворительно: обучающийся не подготовил презентацию или подготовил работу, не отвечающую требованиям, очень мало демонстрационного материала, отсутствуют графики, диаграммы, плохо владеет научными и специальными терминами, не четко сформулирована цель и не верно поставлены задачи, ответил на вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Контрольные вопросы к экзамену (промежуточный контроль)

1. Основные тенденции в развитии автомобильного транспорта России на современном этапе.
2. Сущность и назначение услуг автосервиса.
3. Характеристика и направления деятельности по технологии и организации фирменного обслуживания .
4. Признаки предприятия, которые относятся к категории малых.
5. Особенности индивидуального предпринимательства.
6. Определение рынка услуг автосервиса.
7. Почему для услуг автосервиса характерно непостоянство качества.
8. Характерные недостатки организаций фирменного обслуживания;

9. Сущность и содержание маркетинговой деятельности на рынке услуг по технологии и организации фирменного обслуживания
10. Как и для чего осуществляется сегментирование рынка услуг по организации фирменного обслуживания;
11. Особенности ценообразования в организации фирменного обслуживания;
12. Основные виды рекламы услуг в организации фирменного обслуживания;
13. Виды лизинга, применяемые в сфере фирменного обслуживания;
14. Основные направления повышения конкурентоспособности в сфере организации фирменного обслуживания;
15. Характеристика нормативно-правового обеспечения услуг организации фирменного обслуживания

Практические задания (текущий контроль)

Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Организация приемки автомобилей на СТО.

Правовые и нормативные основы деятельности автосервиса.

Сертификация.

Производственно-хозяйственный анализ деятельности СТО.

Подготовка пакета документов по регистрации предприятия.

Подготовка пакета документов по лицензированию деятельности СТО.

Оформление кредитной и лизинговой сделок.

Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса.

Анализ экономических показателей работы СТО.

Анализ спроса на услуги СТО.

Комплектующие заказов на СТО.

Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.

Нормативно-правовая база:

- Федеральный закон «О государственной регистрации транспортных средств в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 03.08.2018 г. № 283-ФЗ
- Федеральный закон «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» от 08.11.2007 N 259-ФЗ
- Федеральный закон от 08.11.2007 №257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Подготовка реферата (текущий контроль)

Темы рефератов

Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса.

Классификация предприятий автосервиса.

Категория предприятий автосервиса по законодательству РФ.

Малое предпринимательство в сфере автосервиса.

Формирование рынка услуг автосервиса.

Сегментирование и определение рынка услуг автосервиса.

Методы оценки качества и эффективности автосервиса.

Нормативно-правовое обеспечение рынка услуг автосервиса.

Предпринимательская деятельность в сфере услуг автосервиса.

Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса.

Социально-экономическая оценка развития услуг автосервиса.

Реклама и маркетинг.

Взаимодействие СТО с АТП.

Особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.
 Конкурентоспособность СТО.
 Ценообразование на услуги автосервиса.
 Повышение конкурентоспособности СТО, расширением номенклатуры услуг.
 Разработка бизнес-плана проекта создания СТО
 Практика фирменного обслуживания автомобилей.
 Организация фирменного обслуживания легкового авто- транспорта.
 Сервис газобаллонных автомобилей.
 Франчайзинг в сфере услуг автосервиса.

Подготовка презентаций (текущий контроль)

Темы презентаций

1. Основные тенденции развития автомобильного транспорта России на современном этапе.
2. Сущность и назначение услуг автосервиса.
3. Виды и характеристика станций технического обслуживания автомобилей
4. Развитие услуг автосервиса легкового автомобильного транспорта в РФ
5. Методы оценки качества и эффективности автосервиса
6. Реклама на рынке автосервиса: назначение и методы ее проведения
7. Перспективы газификации на автомобильном транспорте и сервис газобаллонных автомобилей
8. Цели и преимущества фирменного обслуживания автомобилей
9. Основные способы организации видов услуг автосервиса, которые может выполнять СТО
10. Международный лизинг машин и оборудования
11. Подготовка СТО для сертификации услуг.

7.4. Соответствие шкалы оценок и уровней сформированных компетенций

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	отлично	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Обучающийся демонстрирует способность управлять деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре
Базовый	хорошо	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями. Обучающийся способен использовать и осуществлять управление деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре
Пороговый	удовлетворительно	Теоретическое содержание курса освоено частично, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки. Обучающийся может под руководством управлять деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре
Низкий	неудовлетворительно	Теоретическое содержание курса не освоено, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная ра-

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
		<p>бота над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий.</p> <p>Обучающийся не демонстрирует способность управлять деятельностью по ТО и ремонту АТС в сервисном центре</p>

8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа – планируемая учебная, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой студентов).

Самостоятельная работа обучающихся в вузе является важным видом их учебной и научной деятельности. Самостоятельная работа играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой обучающихся

Формы самостоятельной работы обучающихся.

Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов: законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем «Консультант Плюс», «Гарант», глобальной сети «Интернет»;
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- написание рефератов по теме дисциплины;
- создание презентаций по выполняемому проекту.

В процессе изучения дисциплины **«Технология и организация фирменного обслуживания»** направления 23.04.03 основными видами самостоятельной работы являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (лекциям и практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;
- написание рефератов;
- подготовка презентаций;
- подготовка к экзамену.

Подготовка и выполнение практических заданий - наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике.

Содержание практического занятия определяется перечнем профессиональных умений по конкретной учебной дисциплине (модулю). Перед тем как приступить к выполнению практической работы необходимо:

1. Ознакомиться с правилами техники безопасности.
2. Ознакомиться с теоретической и практической частями, представленными в данном ме-

тодическом указании или из литературных источников, дополнительно рекомендованных преподавателем.

3. Выполнить практическую часть работы.

4. Составить отчет по практической работе, в которой должна быть указана: - тема, цель практической работы, используемые материалы и оборудование; - краткое описание теоретической части; - описание практической части, которое необходимо производить согласно выполненным этапам работы; - выводы.

После выполнения всех указанных пунктов следует защита практической работы. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий практические занятия проходят в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах: - в команде "Microsoft Teams"; - в Виртуальной аудитории.

Подготовка рефератов и докладов по выбранной тематике предполагает подбор необходимого материала и его анализ, определение его актуальности и достаточности, формирование плана доклада или структуры реферата, таким образом, чтобы тема была полностью раскрыта. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер. Подготовленная в PowerPoint презентация должна иллюстрировать доклад и быть удобной для восприятия.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

- При проведении лекций используются презентации материала в программе Microsoft Office (PowerPoint), выход на профессиональные сайты, использование видеоматериалов различных интернет-ресурсов.

- Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием платформы MOODLE, Справочной правовой системы «Консультант Плюс».

Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием демонстрационного мультимедийного оборудования, ПЭВМ, интерактивной доски, комплекта электронных учебно-наглядных материалов (презентаций) на флеш-носителях, тематические иллюстрации, стендов-тренажеров, плакатов, различных установок узлов и агрегатов и специализированных приборов.

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и принципах работы с документами (карты, планы, схемы, регламенты), ее усвоение, запоминание, а также структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания пассивных форм (лекция, практическое занятие, консультация, самостоятельная работа) и репродуктивных методов обучения (повествовательное изложение учебной информации, объяснительно-иллюстративное изложение) и практических методов обучения (выполнение расчетно-графических работ).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- семейство коммерческих операционных систем семейства Microsoft Windows;
- офисный пакет приложений Microsoft Office;

- программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах "Антиплагиат.ВУЗ";
- двух- и трёхмерная система автоматизированного проектирования и черчения AutoCAD, КОМПАС – 3D.

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

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Требования к аудиториям

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Переносная мультимедийная установка (проектор, экран). Учебная мебель
Помещения для самостоятельной работы	Стол компьютерный, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет, ЭИОС Университета
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Оборудование. Учебно-раздаточный материал.