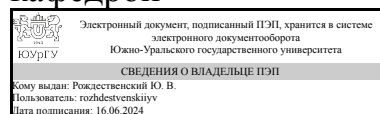


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



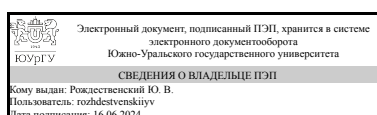
Ю. В. Рождественский

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.07 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. Мехатроника систем автомобиля
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Автомобильный транспорт

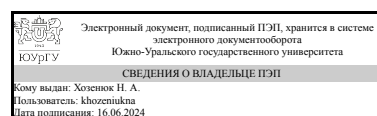
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утверждённым приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 916

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



Ю. В. Рождественский

Разработчик программы,
к.техн.н., доцент



Н. А. Хозенюк

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

	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
ПК-4 способен к выполнению работ, связанных с приемкой и выдачей автотранспортных средств клиентам при техническом обслуживании и ремонте	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 клиента
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	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

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

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

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

Дисциплина	Требования
Организация контроля технического состояния автотранспортных средств	Знает: 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), цели, место контроля технического состояния автотранспортных средств в управлении техническим состоянием автопарка эксплуатирующих организаций и личных автомобилей граждан; основные положения по допуску транспортных средств к эксплуатации; нормативные требования к порядку организации и проведения предрейсового (предсменного) контроля технического состояния транспортных средств, 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

	Умеет: выполнять технологическое проектирование участков диагностики и контроля технического состояния автотранспортных средств, применять требования безопасности дорожного движения при управлении техническим состоянием АТС, 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 Имеет практический опыт: разработки операционно-постовых карт технического осмотра, разработки элементов нормативно-технической документации пункта технического осмотра, 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
Технологические процессы диагностирования автомобилей	Знает: 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, 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 Умеет: обоснованно выбирать диагностическое оборудование и средств контроля при организации работ по техническому обслуживанию и ремонту различных систем АТС, обоснованно выбирать технологии диагностирования для оценки технического состояния АТС; ставить заключение о состоянии

	АТС по результатам диагностики Имеет практический опыт: применения средств технического диагностирования и средств контроля при проведении работ по техническому обслуживанию и ремонту различных систем АТС, применения отдельных средств технического диагностирования для контроля технического состояния АТС
Вибродиагностика механизмов	Знает: методы и средства диагностирования по параметрам вибрационных сигналов Умеет: определять необходимые средства для проведения диагностических обследований Имеет практический опыт: выполнения простейших операций диагностирования по параметрам вибрационных сигналов
Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса	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 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
Товаропроводящие системы автомобильного сервиса	Знает: основные понятия товаропроводящих систем, принципы организации системы складских хозяйств в области автомобильного сервиса; методики определения 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, номенклатуру запасных частей АТС и расходных материалов, товаропроводящие системы автомобильного сервиса Умеет: анализировать направления и эффективность расходования ресурсов при выполнении работ ТОиР, оценивать затраты времени на поставку запасных частей в зависимости от производственных факторов Имеет практический опыт: описания имеющихся ресурсов и направлений их расходования
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
Технологии Индустрии 4.0 в автомобильном бизнесе	Знает: назначение, возможности и принципы построения информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM системы); возможности интеллектуальных

	технологий для совершенствования 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; строить простые статистические модели, формулировать математически и решать типовые прикладные задачи линейного и нелинейного программирования посредством электронных таблиц Имеет практический опыт: формулирования требований к информационным системам, обеспечивающим коммуникацию с клиентом автосервисного предприятия, описания основных элементов ИТ систем предприятий автосервиса; решения типовых прикладных задач оптимизации (планирования производства, транспортной задачи, задачи о назначении) средствами электронных таблиц
Производственная практика (технологическая) (8 семестр)	Знает: характеристики технологического оборудования, применяемого на предприятии автомобильного сервиса (производственном участке организации, эксплуатирующей автотранспортные средства), основные требования организации-производителя автомобилей к организации и выполнению технологических процессов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, документы, их регламентирующие, 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 и анализировать ПТБ предприятия с точки зрения соблюдения нормативных требований, описывать отдельные этапы процесса оказания услуг технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, сравнивать их с требованиями организации-производителя автомобилей, 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 результатов анализа ПТБ в наглядной и технически грамотной форме, 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 реализации технологических процессов технического обслуживания и ремонта АТС, 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
Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	Знает: основные технико-экономические характеристики автомобилей, основы конструкции узлов и агрегатов автомобилей, принципы их функционирования, основные требования к техническому состоянию автомобиля и методы его оценки, правила дорожного движения, основы устройства автомобиля Умеет: проводить анализ основных технических характеристик автомобилей и их компонентов, выполнять ежедневный осмотр автомобиля Имеет практический опыт: определения соответствия агрегатов, узлов и деталей автомобилям различных категорий, опыт оценки технического состояния автомобиля перед выездом на линию
Производственная практика (технологическая, производственно-технологическая) (6 семестр)	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

	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
Курсовая работа	60	60
подготовка к аудиторным занятиям и промежуточному контролю	56,5	56.5
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
1	ВВЕДЕНИЕ. ИСХОДНЫЕ ПОНЯТИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ	1,5	0,5	1	0
2	Основные понятия: система и системный подход, управление, организация. Системный подход к организации и управлению предприятиями автомобильного транспорта и сервиса	5	2	3	0
3	ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА технического обслуживания и ремонта автомобилей. Особенности организации труда при ТОиР автомобилей	4	2	2	0
4	Цели системы управления предприятием автомобильного сервиса, ее типовой состав, варианты организационных структур, порядок функционирования при выполнении основных функций управления	5,5	3,5	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Место автомобильного сервиса в жизненном цикле автомобиля. Автомобильный сервис в широком и узком понимании. Подсистемы системы автосервиса. Введение в проблемы технической эксплуатации автомобилей (ТЭА)	0,5
2	2	Основные понятия: система и системный подход. Система ТЭА	0,5
3	2	Основные понятия: управление, система управления, функции управления. Основные методы управления - краткая характеристика. Управление ТЭА: эффективность, цели, ограничения. Задачи подсистем ТЭА	1
4	2	Основные понятия: организация, организационная система, структура организационной системы, типы организационных структур управления. Проблемы совершенствования организационных систем управления. Методы анализа организационных систем управления (метод SADT-диаграмм, SWOT-анализа). Методы синтеза организационных систем управления (метод дерева целей).	0,5
5	3	Основы организации производства (ОП). Сущность организации производства. Общие принципы рациональной организации производства. Направления совершенствования ОП. Методы организации производства.	0
7	3	Организация ТО и ремонта АТС: методы; системы. Формы организации труда (бригадные, индивидуальные). Сравнительная характеристика методов: комплексных бригад, специализированных бригад, агрегатно-участковый метод.	0
8	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.	1
9	3	Общие требования и рекомендации по организации труда. Направления организации труда. Частные требования и рекомендации по организации труда. Нормирование труда. Технологические карты. Режимы труда и отдыха. Рационализация труда. Проекты организации рабочих мест. Аттестация рабочих мест	1
10	4	Внешний и внутренний клиент. Понятие о клиентоориентированности. Цели системы управления предприятием автомобильного транспорта или сервиса.	1
11	4	Типовой состав системы управления предприятием автомобильного сервиса (ПАС). Варианты организационных структур управления ПАС. 7 основных этапов оказания услуги автомобильного сервиса. Порядок функционирования при оказании услуги автомобильного сервиса	2,5

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Место автомобильного сервиса в жизненном цикле автомобиля. Автомобильный сервис в широком и узком понимании. Подсистемы системы автосервиса. Характеристика подсистем автосервиса: обеспечения ТЭА, обеспечение использования автомобиля, безопасности/ Зарубежный опыт управления	0
3	1	Правила оказания услуг ТО и ремонта автомобилей (постановление Правительства РФ №290 от 2001 года.	1
2	2	Система ТЭА. Проблемы ТЭА	1

4	2	методы анализа организационных систем. SADT-анализ	0
5	2	методы синтеза организационных систем. дерево целей	2
6	3	Основы организация производства. Сущность организация производства. Общие принципы рациональной организации производства. Направления совершенствования ОП. Пример применения принципов рациональной организации производства компанией Toyota	0,5
7	3	Организация ТО и ремонта АТС: методы; системы. Метод комплексных бригад. Метод специализированных бригад. Агрегатно-участковый метод.	0,5
8	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.	0,5
9	3	Схема организации производственных процессов ТО и ремонта. Организация ежедневного обслуживания. Организация ТО и диагностики. Организация текущего ремонта автомобилей.	0,5
10	4	Цели системы управления предприятием автомобильного сервиса. Понятие о внешнем и внутреннем клиент. Уровни клиентоориентированности	1
11	4	Построение семи этапов оказания услуг автомобильного сервиса по критерию клиентоориентированности. Цифровизация автосервиса	1

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	1) Ковелин, В. А. Организация производственных процессов автосервиса Текст текст лекций для специальностей 190601, 190603 и 080502 В. А. Ковелин ; Юж.-Урал. гос. ун-т-2011; 2) Волгин, В. В. Автосервис: структура и персонал Практ. пособие В. В. Волгин. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2006. - 709, [1] с.; 3) 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.; 4) Губенко, А. В. Системный анализ в управлении предприятием на транспорте : учебное пособие / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерзликина. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 237 с. — Текст : электронный; 5) Рыбин, Н. Н. Организационно-производственные структуры и управление технической службой предприятий автотранспортного	10	60

	комплекса : учебное пособие / Н. Н. Рыбин, А. В. Савельев. — Курган : КГУ, 2013. — 180 с. — ISBN 978-5-4217-0235-1. — Текст : электронный; 6) Колчин, В. С. Управление качеством технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств : учебное пособие / В. С. Колчин, З. В. Горбунова. — Иркутск : ИРНИТУ, 2017. — 100 с. — Текст : электронный; 7) Евстифеев, В. В. Организационные инструменты менеджмента предприятий автосервиса : учебное пособие / В. В. Евстифеев. — 2-е изд., стер. — Омск : СибАДИ, 2021. — 83 с. — ISBN 978-5-00113-169-4. — Текст : электронный ;		
подготовка к аудиторным занятиям и промежуточному контролю	1) Кустиков, А. Д. Автомобильные дилерские центры : учебное пособие / А. Д. Кустиков, А. Н. Кузьмин. — Нижний Новгород : НГТУ им. Р. Е. Алексеева, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-502-01498-4. — Текст : электронный; 2) Шимохин, А. В. Организация услуг на предприятиях автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин, О. М. Кирасиров. — Омск : Омский ГАУ, 2020. — 72 с. — ISBN 978-5-89764-876-4. — Текст : электронный; 3) Разговоров, К. И. Управление предприятиями автотехобслуживания : монография / К. И. Разговоров. — Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 328 с. — ISBN 978-5-9729-0722-9. — Текст : электронный; 4) 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.; 5) Ковелин, В. А. Организация производственных процессов автосервиса Текст 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	10	56,5

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	10	Текущий контроль	тест 1	1	5	правильный ответ на каждый вопрос 1 балл, не верный - 0 баллов. Тест содержит 5 вопросов, использование любых информационных источников запрещено	экзамен
2	10	Текущий контроль	тест 2	1	5	правильный ответ на каждый вопрос 1 балл, не верный - 0 баллов. Тест содержит 5 вопросов, использование любых информационных источников запрещено	экзамен
3	10	Текущий контроль	тест 3	1	5	правильный ответ на каждый вопрос 1 балл, не верный - 0 баллов. Тест содержит 5 вопросов, использование любых информационных источников запрещено	экзамен
4	10	Текущий контроль	тест 4	1	5	правильный ответ на каждый вопрос 1 балл, не верный - 0 баллов. Тест содержит 5 вопросов, использование любых информационных источников запрещено	экзамен
5	10	Курсовая работа/проект	индивидуальное практическое задание (часть 1)	-	55	оценивается: 1) полнота описания (15 баллов); 2) соответствие SADT-диаграмм описанному процессу (15 баллов); 3) полнота выполнения SWOT-анализа (10 баллов) ; 4) полнота определения недостатков описанной организационной системы управления (15 баллов). Выполнение не в срок снижает сумму баллов на 30% 1) состав описан полностью 2 балла, не описана производственная подсистема 1 балл, состав не описан 0 баллов; структура системы управления описана полностью - 2 балла, структура приведена, но не описана (не определен ее тип и не указаны + и -) - 1 балл, структура не приведена - 0 баллов; основная цель указана/не указана - 1 балл/0 баллов; не менее 75% ограничений указаны верно 2 балла, указаны верно 50-74% ограничений - 1 балл, указано верно менее 50 % ограничений; все этапы процесса оказания услуги описаны последовательно и подробно, все связи	курсовые работы

					с др. сотрудниками следуют из описания, изменяемая в процессе информация указана полностью - 5 баллов, отсутствует информация (неподробное описание) не более 20 % - 4 балла, отсутствует не более 40% информации - 2 балла, отсутствует более 40; информации - 0 баллов; описано выполнение всех (более 90%) общих функций управления - 3 балла, описано 60-90% общих функций управления - 2 балла, описано менее 60% общих функций управления - 0 баллов. 2) SADT-диаграммы соответствуют описанному процессу: более 90 %, имеется до 3 ошибок - 10 баллов, каждая следующая ошибка в построении диаграмм или одно несоответствие описанному процессу снимает 1 балл. 3) SWOT-анализ выполнен полностью, имеется 1-2 несущественных замечания - 10 баллов, в SWOT-анализе выполнено 3 сопоставления из четырех и допущено не более 3х несущественных замечаний - 8 баллов, далее каждое невыполненное сопоставление снижает оценку на 3 балла; каждая существенная ошибка в определении факторов внешней/внутренней среды снижает оценку на 1 балл. 4) недостатком считается отличие описанного процесса от "идеального" с учетом масштабов организации и существующих в настоящее время возможностей цифровизации процессов. Неотмеченное нарушение нормативных требований снижают максимально возможное количество баллов на 2 балла, неотмеченное нарушение последовательности операций/технологии - 1 балл, недостатки, влияющие на клиентоориентированность - каждые неучтенные 10% - 1 балл.		
6	10	Курсовая работа/проект	индивидуальное практическое задание (часть 2)	-	60	Оценивается 1) правильность построения дерева целей (20 баллов), 2) наличие/правильность указанных признаков структуризации целей (20 баллов), 3) правильность определения критериев достижения целей (20 баллов). 1) более 80 % дерева целей построено верно - 20 баллов, 60%-80% дерева	курсовые работы

						целей построено верно - 16 баллов, 40-60% построено верно - 12 баллов, менее 40% построено верно, но дерево построено - 8 балла. дерево не построено - 0 баллов. 2) более 90% признаков структуризации целей указано и верны - 20 баллов, 70%-90% указано верно - 16 баллов, 50%-70% указано верно - 12 баллов, более 50% указано - 8 балла, менее 50% указано - 0 баллов. 3) более 85% критериев достижения целей определены правильно - 20 баллов, 70%-85% критериев определены правильно - 16 баллов, 50%-70% критериев определены правильно - 12 баллов, менее 50% критериев определены правильно - 0 баллов.	
7	10	Курсовая работа/проект	индивидуальное практическое задание (часть 3)	-	50	оценивается 1) полнота предложений (15 баллов), 2) научно-технический уровень предложений (20 баллов), 3) подробность описания функционирования организационной системы в состоянии "как должно быть" (15 баллов). 1) предложено устранение всех отмеченных недостатков 15 баллов, предложено устранение более 80 % отмеченных недостатков 8 баллов, предложено устранение 60-80 % отмеченных недостатков 6 баллов, предложено устранение менее 60 % отмеченных недостатков 0 баллов. 2) в предложениях учтено более 90% нормативных требований - 7 баллов, учтено менее 90% нормативных требований - 0 баллов; предложения построены с точки зрения клиентоориентированного сервиса (и для внешнего, и для внутреннего клиента) - 7 баллов, иначе 0 баллов; предложения предусматривают реализацию безбумажных технологий для внешнего клиента +3 балла, для внутреннего клиента + балла (в случае дилерского центра), повышают уровень цифровизации процессов относительно среднего в сегменте +6 баллов (в ином случае), предложения не предусматривают автоматизации управления 0 баллов. 3) предложения качественно проработаны, нет разрывов в описании процессов, все этапы процесса оказания услуги описаны	курсовые работы

						последовательно и подробно, все связи с др. сотрудниками следуют из описания, изменяемая в процессе информация указана полностью - 10 баллов, отсутствует информация (неподробное описание) не более 20 % - 4 балла, отсутствует не более 40% информации - 2 балла, отсутствует более 40; информации - 0 баллов; дополнено описано выполнение всех (более 90%) общих функций управления - 5 баллов, дополнено описано 60-90% общих функций управления - 2 балла, дополнено менее 60% общих функций управления - 0 баллов.	
8	10	Промежуточная аттестация	тест итоговый	-	10	правильный ответ на каждый вопрос 1 балл, не верный - 0 баллов. Тест содержит 10 вопросов из всех разделов, использование любых информационных источников запрещено	экзамен
9	10	Курсовая работа/проект	защита КР	-	36	оценивается: 1) соблюдение требований по оформлению пояснительной записки (10 баллов), 2) грамотность изложения (10 баллов), 3) соблюдение технического стиля изложения (6 баллов), 4) качество ответов на вопросы (10 баллов). 1) соблюдается более 90% требований по оформлению пояснительной записки (ПЗ), нарушения не носят систематический характер 10 баллов, 70-90% объема ПЗ оформлено с соблюдением требований 5 баллов, менее 70 % объема ПЗ оформлено - 0 баллов. 2) имеются отдельные (1-2) орфографические ошибки или ошибки в пунктуации (не более 5) - 10 баллов, не более 5 грамматических или 10 пунктуационных ошибок - 6 баллов, более 5/10 грамматических/пунктуационных ошибок - 0 баллов. 3) нарушения стиля изложения не более трех - 6 баллов, иначе 0 баллов. 4) ответы на вопросы правильные, аргументированные, уверенные - 10 баллов, ответы частично верные или неаргументированные - 8 баллов, менее 60 % ответов верные или аргументированные, но на более, чем на 50 % вопросов ответы даны - 6 баллов, в ином случае - 0 баллов.	курсовые работы

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Итоговая оценка формируется на основе результатов текущего контроля. Студент имеет право ее повысить, выполняя задания КМ промежуточной аттестации. Экзамен - тест из 10 вопросов с открытым ответом, время выполнения 20 минут.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения
курсовые работы	Защита проходит в виде собеседования по результатам выполнения курсовой работы. Студент представляет распечатанный вариант пояснительной записки и аргументированно отвечает на вопросы преподавателя, обосновывая результаты работы. Оценивается: 1) соблюдение требований по оформлению пояснительной записки (10 баллов), 2) грамотность изложения (10 баллов), 3) соблюдение технического стиля изложения (6 баллов), 4) качество ответов на вопросы (10 баллов). 1) соблюдается более 90% требований по оформлению пояснительной записки (ПЗ), нарушения не носят систематический характер - 10 баллов, 70-90% объема ПЗ оформлено с соблюдением требований 5 баллов, менее 70 % объема ПЗ оформлено - 0 баллов. 2) имеются отдельные (1-2) орфографические ошибки или ошибки в пунктуации (не более 5) - 10 баллов, не более 5 грамматических или 10 пунктуационных ошибок - 6 баллов, более 5/10 грамматических/пунктуационных ошибок - 0 баллов. 3) нарушения стиля изложения не более трех - 6 баллов, иначе 0 баллов. 4) ответы на вопросы правильные, аргументированные, уверенные - 10 баллов, ответы частично верные или неаргументированные - 8 баллов, менее 60 % ответов верные или аргументированные, но не более, чем на 50 % вопросов ответы даны - 6 баллов, в ином случае - 0 баллов.	В соответствии с п. 2.7 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
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 клиента					++		+
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							++

Типовые контрольные задания по каждому 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.

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. 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
2. 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.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. 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
2. 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.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства	Кустиков, А. Д. Автомобильные дилерские центры : учебное пособие / А. Д. Кустиков, А. Н. Кузьмин. — Нижний Новгород : НГТУ им. Р. Е. Алексеева, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-502-01498-4. — Текст :

		Лань	электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/330632 (дата обращения: 27.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Шимохин, А. В. Организация услуг на предприятиях автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин, О. М. Кирасиров. — Омск : Омский ГАУ, 2020. — 72 с. — ISBN 978-5-89764-876-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/153574 (дата обращения: 27.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Разговоров, К. И. Управление предприятиями автотехобслуживания : монография / К. И. Разговоров. — Вологда : Инфра-Инженерия, 2021. — 328 с. — ISBN 978-5-9729-0722-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/192365 (дата обращения: 27.05.2023).
4	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Волгин, В. В. Автодилер: торговля техникой: практическое пособие. Авторынок и афтермаркет, организация торговли, управление, развитие : руководство / В. В. Волгин. — Москва : Дашков и К, 2019. — 880 с. — ISBN 978-5-394-01979-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119273 (дата обращения: 27.05.2023).
5	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Управление производством : методические указания / составители В. А. Брагин [и др.]. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 23 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/145198 (дата обращения: 27.05.2023).
6	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Колчин, В. С. Управление качеством технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств : учебное пособие / В. С. Колчин, З. В. Горбунова. — Иркутск : ИРНИТУ, 2017. — 100 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/164042 (дата обращения: 27.05.2023).
7	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Боргардт, Е. А. Автотранспортное предприятие: экономика и управление : учебно-методическое пособие / Е. А. Боргардт. — Тольятти : ТГУ, 2011. — 155 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/139808 (дата обращения: 27.05.2023).
8	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Гринцевич, В. И. Организация и управление технологическим процессом текущего ремонта автомобилей : учебное пособие / В. И. Гринцевич. — Красноярск : СФУ, 2012. — 182 с. — ISBN 978-5-7638-2643-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/45702 (дата обращения: 27.05.2023).
9	Дополнительная	Электронно-	Рыбин, Н. Н. Организационно-производственные

	литература	библиотечная система издательства Лань	структуры и управление технической службой предприятий автотранспортного комплекса : учебное пособие / Н. Н. Рыбин, А. В. Савельев. — Курган : КГУ, 2013. — 180 с. — ISBN 978-5-4217-0235-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/177894 (дата обращения: 27.05.2023).
10	Методические пособия для преподавателя	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Старожук, Е. А. Менеджмент : методические рекомендации / Е. А. Старожук, А. С. Красникова, М. Н. Кочетков ; под редакцией Е. А. Старожук. — Москва : МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2018. — 32 с. — ISBN 978-5-7038-4979-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/205238 (дата обращения: 27.05.2023).
11	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Евстифеев, В. В. Организационные инструменты менеджмента предприятий автосервиса : учебное пособие / В. В. Евстифеев. — 2-е изд., стер. — Омск : СиБАДИ, 2021. — 83 с. — ISBN 978-5-00113-169-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/176605 (дата обращения: 27.05.2023).
12	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Губенко, А. В. Системный анализ в управлении предприятием на транспорте : учебное пособие / А. В. Губенко, Т. Ю. Ксенофонтова, А. С. Мерззликина. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 237 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/145263 (дата обращения: 27.05.2023).
13	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Волгин, В. В. Автотдилер: торговля техникой: практическое пособие. Авторынок и афтермаркет, организация торговли, управление, развитие : руководство / В. В. Волгин. — Москва : Дашков и К, 2019. — 880 с. — ISBN 978-5-394-01979-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119273 (дата обращения: 27.05.2023).

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(31.12.2022)
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)	компьютер, проектор, экран, документ-камера

	(T.K.)	
--	--------	--