

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

Согласовано
Директор института заочного
образования
С.Е. Спесивцева
« 17 » _____ 2022г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
И.А. Новиков
« 17 » _____ 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины (модуля)

Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса

направление подготовки (специальность):

23.05.01 – Наземные транспортно-технологические средства

Направленность программы (профиль, специализация):

Автомобильная техника в транспортных технологиях

Квалификация

инженер

Форма обучения

заочная

Институт Транспортно-технологический

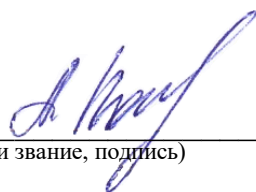
Кафедра Эксплуатация и организация движения автотранспорта

Белгород 2022

Рабочая программа составлена на основании требований:

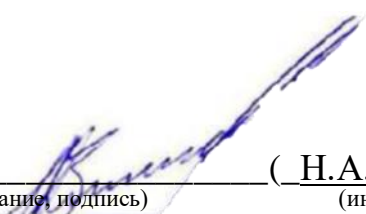
▪ Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - специалитет по специальности 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации № 935 от 11 августа 2020 г.

▪ учебного плана, утвержденного ученым советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2022 году.

Составитель (составители): к.т.н.  (А.А. Конев)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры **эксплуатации и организации движения автотранспорта**

«27» апреля 2022 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой: к.т.н., доцент  (Н.А. Загородний)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

«28» апреля 2022 г., протокол № 8

Председатель к.т.н., доцент О.Т.Орехова (Т.Н. Орехова)
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Категория (группа) компетенций | Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине |
|--------------------------------------|---|---|---|
| производственно- технологическая | ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг | ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативов времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов; - номенклатуры запасных частей и расходных материалов. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов. <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов. |
| | ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре | ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологических процессов приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту; - нормативных документов и требований законодательства в области вопросов сервисного обслуживания транспортных средств. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение работ по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту. <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение технического состояния транспортных средств при приемке. |
| | | ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию | <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологических процессов технического обслуживания и ремонта наземных транспортно- |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов | технологических средств. Умения: - описание производственных и организационных структур. Навыки: - проведение анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия. |
|--|--|---|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Компетенция ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

| Стадия | Наименования дисциплины |
|--------|--|
| 1 | Материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств |
| 2 | Учебная технологическая (производственно-технологическая) практика |
| 3 | Производственная технологическая (производственно-технологическая) практика |
| 4 | Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса |
| 5 | Техническая эксплуатация автомобилей |
| 6 | Производственная эксплуатационная практика |
| 7 | Организационно-правовые основы управленческой и предпринимательской деятельности |
| 8 | Производственная преддипломная практика |
| 9 | Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |

2. Компетенция ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

| Стадия | Наименования дисциплины |
|--------|--|
| 1 | Учебная технологическая (производственно-технологическая) практика |
| 2 | Производственная технологическая (производственно-технологическая) практика |
| 3 | Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса |
| 4 | Техническая эксплуатация автомобилей |
| 5 | Риск-менеджмент |
| 6 | Документооборот в транспортной отрасли |
| 7 | Проектирование предприятий автомобильного транспорта |
| 8 | Производственная преддипломная практика |
| 9 | Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы |

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4** зач. единицы, **144** часа.

Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки: 3 зач. единицы, в форме занятий лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью; практических работ, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Форма промежуточной аттестации **зачет**.

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестр № 8 | Семестр № 9 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Общая трудоемкость дисциплины, час | 144 | 2 | 142 |
| Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.: | 12 | 2 | 10 |
| лекции | 6 | 2 | 4 |
| лабораторные | - | - | - |
| практические | 6 | - | 6 |
| групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации | - | - | - |
| Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе: | 132 | - | 132 |
| Курсовой проект | - | - | - |
| Курсовая работа | - | - | - |
| Расчетно-графическое задание | 18 | - | 18 |
| Индивидуальное домашнее задание | - | - | - |
| Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия) | 114 | - | 114 |
| Экзамен | - | - | - |

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 4 Семестр 8

| № п/п | Наименование раздела (краткое содержание) | Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час | | | |
|-------|--|---|----------------------|----------------------|--|
| | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям |
| 1. | Системы услуг в автосервисе | | | | |
| 1.1 | Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. | 0,5 | - | - | 10 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|-----|---|---|----|
| | Ретроспективный анализ развития системы автотехобслуживания страны. Современное состояние автосервиса с учетом темпов автомобилизации населения. | | | | |
| 1.2 | Место, роль и дерево системы автотехобслуживания в отрасли автомобильного транспорта. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей. | 0,5 | - | - | 10 |
| 2. Технологии услуг в автосервисе | | | | | |
| 2.1 | Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура, механизм формирования рынка услуг. Виды услуг, общероссийский классификатор услуг населению. Обслуживание автотуристов. Консультативно-справочные услуги. Предпродажная подготовка, гарантийный ремонт, ТО по талонам сервисных книжек. Услуги по текущему ремонту на послегарантийном периоде эксплуатации (заявочный ремонт). Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг. Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев | 0,5 | 1 | - | 9 |
| 2.2 | Автомобиль как объект труда при ТО и ТР на предприятиях автосервиса. Общая характеристика технологических и диагностических работ по обслуживанию автомобилей. Общая характеристика технологических и диагностических работ по текущему ремонту автомобилей. Нормативно-технологическое обеспечение процесса обслуживания и ремонта автомобилей. Техничко-экономические показатели, оценивающие эксплуатацию автомобиля. | 0,5 | - | - | 3 |
| | ВСЕГО | 2 | - | - | - |

Курс 5 Семестр 9

| № п/п | Наименование раздела (краткое содержание) | Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час | | | |
|--------------------------------|---|---|----------------------|----------------------|--|
| | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям |
| 1. Системы услуг в автосервисе | | | | | |
| 1.1 | Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. Ретроспективный анализ развития системы автотехобслуживания страны. Современное состояние автосервиса с учетом темпов автомобилизации населения. | - | - | - | 10 |
| 1.2 | Парк легковых и грузовых автомобилей промышленно развитых стран. Уровень удовлетворения | - | - | - | 2 |

| | | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|---|----|
| | производственно-технической базой автотехобслуживания. | | | | |
| 1.3 | Место, роль и дерево системы автотехобслуживания в отрасли автомобильного транспорта. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей. | | - | - | 10 |
| 1.4 | Особенности эксплуатации транспортных средств населения - сезонность и интенсивность эксплуатации, способы и виды хранения автомобилей, региональность. Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТОА. | - | - | - | 3 |
| 2. Технологии услуг в автосервисе | | | | | |
| 2.1 | Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура, механизм формирования рынка услуг. Виды услуг, общероссийский классификатор услуг населению. Обслуживание автотуристов. Консультативно-справочные услуги. Предпродажная подготовка, гарантийный ремонт, ТО по талонам сервисных книжек. Услуги по текущему ремонту на послегарантийном периоде эксплуатации (заявочный ремонт). Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг. Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев | - | 1 | - | 9 |
| 2.2 | Автомобиль как объект труда при ТО и ТР на предприятиях автосервиса. Общая характеристика технологических и диагностических работ по обслуживанию автомобилей. Общая характеристика технологических и диагностических работ по текущему ремонту автомобилей. Нормативно-технологическое обеспечение процесса обслуживания и ремонта автомобилей. Технико-экономические показатели, оценивающие эксплуатацию автомобиля. | | - | - | 3 |
| 2.3 | Общая характеристика материально-технических ресурсов. Характеристика системы материально-технического обеспечения. Система материально-технического обеспечения запасными частями. Производственно-складская база предприятий. Нормирование и определение потребности в ресурсах на транспортных и сервисных предприятиях. Развитие системы материально-технического обеспечения | 1 | 1 | - | 10 |
| 3. Организация услуг в автосервисе | | | | | |
| 3.1 | Понятие об услугах автосервиса и формирование рынка автосервисных услуг. Классификация предприятий автомобильного сервиса. Зарубежный опыт формирования рынка услуг предприятий автосервиса. Государственное регулирование развития сервиса. Управление качеством услуг. | 1 | - | - | 3 |
| 3.2 | Организационно-правовые формы юридических лиц, организационная структура предприятия | - | - | - | 2 |
| 3.3 | Организация подготовки производства. Экономическая, конструкторская и технологическая | - | 2 | - | 16 |

| | | | | | |
|-----|--|----------|----------|----------|------------|
| | подготовка производства. Организация научных исследований, рационализации и изобретательства. Машинное проектирование и его организация. Планирование работ по технической подготовке. | | | | |
| 3.4 | Формы организации основного производства. Типы производств. | - | - | - | 3 |
| 3.5 | Организация вспомогательных служб и обслуживающих хозяйств. Организация инструментального, ремонтного, энергетического, транспортного и складского хозяйства. Организация технического контроля и обеспечения качества продукции. Логистика. | - | - | - | 3 |
| 3.6 | Организация труда и заработной платы. Основы научной организации труда. Нормирование трудового процесса. Организация оплаты труда. Формы и системы оплаты труда. | - | - | - | 10 |
| 3.7 | Организация управления предприятием. Основные принципы, системы, функции и методы управления. Формирование производственного и управленческого коллектива. Менеджеры низшего, среднего и высшего звена. Маркетинг на производстве. | - | - | - | 10 |
| 3.8 | Годовое технико-экономическое и оперативно производственное планирование. Производственные мощности предприятий. План производства, технического развития, капитальных вложений по труду и кадрам. Нормы и нормативы. Планирование материально-технического обеспечения, себестоимости и рентабельности. Жизненный цикл продукции. Оперативное планирование. | 1 | 1 | - | 10 |
| 3.9 | Учет и анализ хозяйственной деятельности предприятия. Оперативно-технический, статистический и бухгалтерский учет. Автоматизация учета. Анализ хозяйственной деятельности. | 1 | 1 | - | 10 |
| | ВСЕГО | 4 | 6 | - | 114 |

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Тема практического (семинарского) занятия | К-во часов | Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям |
|-------------|---------------------------------|---|------------|--|
| семестр № 9 | | | | |
| 1 | Системы услуг в автосервисе | Тенденции развития системы автотехобслуживания | - | 7 |
| 2 | | Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей | - | 7 |
| 3 | Технологии услуг в автосервисе | Производственный процесс и производственная структура предприятия | 1 | 7 |
| 4 | | Определение потребности предприятий автомобильного сервиса | 1 | 7 |

| | | в запасных частях | | |
|--------|---------------------------------|--|--------|----|
| 5 | Организация услуг в автосервисе | Организация приемки автомобилей на СТО | 1 | 7 |
| 6 | | Разработка технологической документации обслуживания автомобилей | 1 | 7 |
| 7 | | Организация труда и заработной платы. | - | 7 |
| 8 | | Анализ конкуренции в сфере автосервиса | - | 7 |
| 9 | | Годовое технико-экономическое и оперативно производственное планирование | 1 | 7 |
| 10 | | Учет и анализ хозяйственной деятельности предприятия. | 1 | 7 |
| ИТОГО: | | | 6 | 70 |
| | | | ВСЕГО: | 76 |

4.3. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

4.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

4.5. Содержание расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий

Целью выполнения расчетно-графического задания является закрепление и углубление знаний по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса», подготовка студентов к работе в коллективе по оценки потребности в услугах автомобильного сервиса, а также оценке деятельности автосервисного предприятия.

Тема РГЗ: «Анализ уровня оказываемых услуг автомобильного сервиса».

Состав и краткое содержание пояснительной записки:

Аннотация

Содержание

Введение

1. Исходные данные

- территориальный сегмент региона

2. Услуги сервиса:

а) виды услуг автомобильного сервиса

- составить карту местности с указанием предприятий

б) организационная структура и характер их реализации

- составление структурной схемы управления сервисом

- составление схемы взаимодействия с клиентом

3. Оценка потребности в услугах автомобильного сервиса

- выявление зон тяготения и отчуждения;

- составление алгоритма востребованности услуг в перспективе на 5 лет.

4. Требования безопасности по организации сервисного предприятия

- ограничения экологические, технические и пр.

- нормативные требования по охране труда

Заключение

Список литературы

Приложения

- включает в себя справочные таблицы, схемы, фотографии и прочие данные, дополняющие изложенный в основной части материал.

Объем пояснительной записки - до 25 стр. формата А4, шрифт 14 Times New Roman, полуторный интервал.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенций

1 Компетенция ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг

| Наименование индикатора достижения компетенции | Используемые средства оценивания |
|--|--|
| ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя | зачет, защита практических работ, собеседование, тестовый контроль |

2 Компетенция ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре

| Наименование индикатора достижения компетенции | Используемые средства оценивания |
|---|--|
| ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов | зачет, защита практических работ, собеседование, тестовый контроль |
| ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов | зачет, защита практических работ, собеседование, защита РГЗ, тестовый контроль |

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для зачета

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра после завершения изучения дисциплины в форме **зачета**.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Индикатор ПК-1.2

1. Организация обслуживания автомобилей в гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по талонам сервисных книжек.
2. Факторы, влияющие на расход материальных ресурсов: конструктивные, эксплуатационные, технологические и организационные.
3. Формы снабжения материально-техническими ресурсами.
4. Характеристика товаропроводящей сети в системе материально-технического обеспечения.
5. Назначение и классификация складов, их технические характеристики и оборудование.
6. Объемно-планировочные и конструктивные решения складов различных по назначению. Расчет площади склада.
7. Определение потребности в запасных частях и топливно-смазочных материалах.
8. Техническое оснащение и технология работы складов. Связи складов с предприятиями и производственными участками.

Индикатор ПК-2.1

9. Причины изменения технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации: изнашивание, пластическая деформация, усталостное разрушение, коррозия.
10. Отказ как событие, нарушающее работоспособность изделия. Виды отказов.
11. Понятие о наработке, ресурсе, отказе, надежности, работоспособности.
12. Влияние скоростных, нагрузочных режимов, дорожных условий и других факторов на изнашивание узлов и механизмов, расход топлива, на уровень экологической безопасности автомобилей.
13. Нормативно-технологическое обеспечение процесса обслуживания и ремонта автомобилей.
14. Роль диагностики в технологическом процессе. Методы и средства проведения.
15. Методы организации проведения ТО на универсальных постах, на поточных линиях.
16. Индивидуальный и агрегатный методы проведения ТР. Преимущества и недостатки.
17. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.
18. Приемка и выдача автомобилей. Первичный документооборот.
19. Разработка технологических маршрутов ТО и ремонта автомобилей

Индикатор ПК-2.2

20. «Автомобильный сервис» - как разновидность технической эксплуатации его специфичность.
21. Характеристика автомобильного парка России.
22. Роль и назначение предприятий автомобильного сервиса.
23. Техническая эксплуатации и автомобильный сервис как системы обеспечивающие работоспособность автомобиля; их составные элементы -

техническое обслуживание и ремонт.

24. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.

25. Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура, механизм формирования рынка услуг.

26. Цель и основы планово-предупредительной системы ТО и ремонта автомобилей. Виды ТО и ремонта.

27. Специфика работ по требованиям производственной и экологической безопасности, применяемое оборудование, принцип работы.

28. Виды документации на рабочие места, для персонала.

29. Показатели технического состояния: коэффициенты технической готовности, выпуска, использования.

30. Планирование работ ТО и ТР.

31. Принципы определения технико-экономических показателей автопредприятия с малой численностью автомобилей.

32. Планирование периодичности обслуживания легковых автомобилей отечественного производства.

33. Планирование периодичности технического обслуживания и ремонтов автомобилей грузового транспорта и специальных видов транспорта.

34. Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. Номенклатура услуг.

35. Уровень удовлетворения производственно-технической базой автотехобслуживания.

36. Организация и технология заявочного текущего ремонта, диагностических операций, отдельных видов работ.

37. Виды обслуживаний и ремонтов. Определение периодичности.

38. Корректирование периодичности в зависимости от условий эксплуатации.

39. Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев

40. Классификация предприятий автомобильного сервиса.

41. Государственное регулирование развития сервиса.

42. Управление качеством услуг в автомобильном сервисе.

43. Особенности производственных процессов в автосервисе.

44. Виды предприятий автосервиса и формы организации их работы.

45. Виды предлагаемых услуг. Взаимоотношения с клиентурой.

46. Организационно-управленческие структуры инженерно-технической службы предприятий автосервиса различного размера.

47. Виды деятельности предприятий транспорта, формы и специализация.

48. Предприятия автомобильного транспорта и сервиса по формам предпринимательской деятельности.

49. Регистрация предприятий автомобильного сервиса.

50. Требования, предъявляемые при организации деятельности предприятий автосервиса.

51. Сертификация: понятие, цели, задачи, правовые основы.

52. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг автомобильного сервиса.

53. Требования лицензирования в области обеспечения безопасности движения, экологической безопасности, производственной деятельности и

эксплуатации транспортных средств.

54. Организация работ на участках и в цехах с учетом уровня оснащения производственно-технической базы.

5.2.2. Перечень контрольных материалов для защиты курсового проекта/ курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом

5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

Текущий контроль осуществляется в течение семестра в форме собеседования, выполнения и защиты практических работ и РГЗ, тестового контроля.

Практические работы. В методических указаниях к выполнению практических работ по дисциплине представлен перечень практических работ, обозначены цель и задачи, необходимые теоретические и методические указания к работе, перечень контрольных вопросов.

Защита практических работ возможна после проверки правильности выполнения работы, оформления отчета. Защита проводится в форме беседы преподавателя со студентом по теме практической работы. Примерный перечень контрольных вопросов для защиты практических работ представлен в таблице.

Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) к защите практических работ

| № п/п | Наименование | Содержание вопросов (типовых заданий) |
|-------|---|---|
| 1 | Практическая работа №1. Тенденции развития системы автотехобслуживания (ПК-2.2) | 1. Что включает в себя понятие «автосервис»? 2. Назовите основные виды услуг, оказываемых предприятиями автосервиса. 3. Каковы основные пути совершенствования автосервиса в России? |
| 2 | Практическая работа №2. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей (ПК-2.2) | 1. Охарактеризуйте возрастную структуру автомобильного парка России. 2. Перечислите основные причины изменения технического состояния автомобилей в процессе их эксплуатации. 3. Перечислите основные показатели надежности. |
| 3 | Практическая работа №3. Производственный процесс и производственная структура предприятия (ПК-2.2) | 1. Что такое производственный процесс? 2. Чем производственный процесс отличается от технологического? 3. Дайте характеристику производственной структуре предприятия. |
| 4 | Практическая работа №4. Определение потребности предприятий автомобильного сервиса в запасных частях (ПК-1.2) | 1. Назовите основные составляющие управления работой склада. 2. Назовите две основные системы управления запасами. 3. Для чего необходим гарантийный (страховой) запас деталей? 4. Как определяют оптимальный интервал в системе с |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>фиксированным интервалом времени между заказами?</p> <p>5. Назовите преимущества и недостатки двух основных систем управления запасами.</p> |
| 5 | <p>Практическая работа №5. Организация приемки автомобилей на СТО (ПК-2.1)</p> | <p>1. Дайте определение приемки автомобиля.</p> <p>2. Комплекс каких мероприятий выполняется при приемке автомобиля?</p> <p>3. Что проверяется при контрольном осмотре автомобиля?</p> <p>4. какая информация содержится в заказ-наряде?</p> <p>5. Какие документы являются первичной документацией при приемке автомобиля на СТО?</p> <p>6. Как после оформления «движется» заказ-наряд по подразделениям СТО?</p> <p>7. Какие документы должны храниться в столе заказов?</p> |
| 6 | <p>Практическая работа №6. Разработка технологической документации обслуживания автомобилей (ПК-2.1)</p> | <p>1. Дайте определения понятий «технология», «технологический процесс», «производственный процесс».</p> <p>2. Какие виды работ входят в ТО и ТР автомобиля?</p> <p>3. Каковы назначение и содержание пооперационной технологической карты?</p> <p>4. Что такое технологическая совместимость работ?</p> <p>5. Как распределить операции по видам совместимых работ?</p> <p>6. Что такое типовая пооперационная карта?</p> |
| 7 | <p>Практическая работа №7. Организация труда и заработной платы (ПК-2.2)</p> | <p>1. Дайте характеристику основным видам деятельности СТОА.</p> <p>2. Из каких основных этапов состоит схема документооборота СТОА?</p> <p>3. Каким образом можно стимулировать повышение эффективности работы исполнителей работ на СТОА?</p> |
| 8 | <p>Практическая работа №8. Анализ конкуренции в сфере автосервиса (ПК-2.2)</p> | <p>1. Каковы основные функции маркетинга при обеспечении сервисного обслуживания автотранспортных средств?</p> <p>2. Отрадите основные источники маркетинговой информации.</p> <p>3. В чем заключается анализ видов и потребителей услуг?</p> <p>4. В чем заключается анализ конкуренции в сфере автосервиса? Раскройте основные вопросы и этапы исследования деятельности конкурирующих автосервисных предприятий?</p> <p>5. Раскройте механизм определения основных показателей, характеризующих потребность региона в услугах автосервиса.</p> |
| 9 | <p>Практическая работа №9. Годовое технико-экономическое и оперативно производственное планирование (ПК-2.2)</p> | <p>1. Перечислите из каких блоков состоит методика прогнозирования спроса населения на услуги предприятий автосервиса.</p> <p>2. От каких факторов зависит насыщенность населения автомобилями?</p> <p>3. Дайте характеристику принципа оценки средней наработки автомобилей.</p> <p>4. Перечислите факторы, определяющие количество заездов на автосервис.</p> |
| 10 | <p>Практическая работа №10. Учет и анализ хозяйственной деятельности предприятия (ПК-2.2)</p> | <p>1. Какова структура производственно-технической базы предприятий автомобильного сервиса?</p> <p>2. Что включают в себя фонды производственно-технической базы?</p> <p>3. Какие показатели характеризуют состояние стационарной</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>производственной базы?</p> <p>4. Какие показатели характеризуют технологическое оборудование и уровень технологии?</p> <p>5. Дайте характеристику показателей используемых для анализа состояния производственно-технической базы</p> <p>6. Какие показатели влияют на показатель фондооснащенности?</p> <p>7. Какие показатели влияют на показатель фондовооруженности ремонтных рабочих?</p> <p>8. Какие показатели влияют на показатель механовооруженности?</p> <p>9. Что характеризует показатель фондоотдачи производственно-технической базы?</p> <p>10. Какие основные признаки характеризуют современное состояние ПТБ?</p> |
|--|---|

Расчетно-графическое задание. В методических указаниях к выполнению расчетно-графического задания по дисциплине представлены требования к содержанию и оформлению работы.

Защита расчетно-графического задания возможна после проверки правильности выполнения работы и ее соответствующем оформлении. Защита проводится в форме беседы преподавателя со студентом по теме расчетно-графического задания.

ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов

1) Охарактеризуйте уровень развития территориального сегмента с точки зрения востребованности услуг по ТО и Р автотранспортных средств.

2) Какие услуги по ТО и Р наиболее широко представлены на рассматриваемой территории?

3) Дайте оценку уровню спроса на услуги по ТО и Р автотранспортных средств на рассматриваемой территории на ближайшую перспективу.

Тестовые задания к текущему контролю

ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг.

ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя.

1. В чем заключается понятие «услуги»?

- а) В безвозмездном выполнении некоторых работ;
- б) В возмездном выполнении некоторых работ;
- в) В спонсорской помощи при выполнении в некоторых работ.

2. В чем заключается понятие «потребитель» в сфере технического сервиса?

- а) Коммерческая организация (с правами юридического лица), намеревающаяся или заказывающая некоторые услуги;
- б) Некоммерческая организация (с правами юридического лица), намеревающаяся или заказывающая некоторые услуги;
- в) Физическое лицо, намеревающееся или заказывающее некоторые услуги.

3. Какие склады не входят в товаропроводящую сеть заводов — изготовителей автомобилей?
- а) центральный склад запасных частей;
 - б) региональный склад;
 - в) склады дилеров
 - г) склады запасных частей независимых СТОА.
4. На какую группу номенклатуры запасных частей приходится примерно 85% заказов потребителей при проведении ABC-анализа?
- а) А;
 - б) В;
 - в) С.
5. Какой системы в теории управления запасами не существует?
- а) системы управления запасами с постоянным интервалом времени между заказами;
 - б) системы управления запасами с постоянным размером заказа;
 - в) системы управления запасами с постоянной номенклатурой заказа.
6. В чем заключается сущность ремонта автомобилей агрегатным методом:
- а) В восстановлении работоспособности автомобиля путем замены неисправного агрегата на новый или отремонтированный из обменного фонда;
 - б) В снятии неисправного агрегата или узла, их ремонте и последующей установке на автомобиль;
 - в) В ремонте неисправного агрегата непосредственно на автомобиле.
7. В чем заключаются преимущества агрегатного ремонта автомобилей в сравнении с их необезличенным ремонтом:
- а) Меньшая стоимость ремонта;
 - б) Меньшие потери от простоев автомобилей в ремонте;
 - в) Меньшая потребность в запасных частях.
8. Что является недостатком товара или услуги?
- а) Их несоответствие запросу и вкусу потребителя (цвет, цена и т.д.);
 - б) Их несоответствие стандартам, ТУ или образцу;
 - в) Обоим требованиям, вместе взятым.
9. Что понимается под сроком службы товара в законе «О защите прав потребителей»?
- а) Время эксплуатации товара, в течение которого он имеет работоспособное состояние;
 - б) Время, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению;
 - в) Время эксплуатации до существенной поломки товара.
10. Что понимается под гарантийным сроком службы товара?
- а) Срок, в течение которого изготовитель гарантирует безотказную работу изделия;
 - б) Срок, в течение которого изготовитель обязан удовлетворить требования потребителя относительно недостатков товара за счет изготовителя;
 - в) Оба условия, вместе взятые.

ПК-2 Способен организовать выполнение работ по обслуживанию АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС.

ПК-2.1. Осуществляет приемку АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдачу АТС клиенту.

11. Укажите основополагающий нормативный документ по ТО и Р автотранспорта в РФ?

- а) ГОСТы, Технические условия и Положение о ТО и Р подвижного состава.
- б) Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава.
- в) Соответствующие ГОСТы.
- г) Технические условия.

12. Какие агрегаты и узлы проверяют в первую очередь при проведении предпродажной подготовки легковых автомобилей?

- а) Обеспечивающие безопасность движения.
- б) Имеющие мелкие неисправности.
- в) Имеющие нарушение регулировок.
- г) На которых отсутствует антикоррозийное покрытие

13. В наряд заказ вносятся те работы, которые:

- а) Выявлены после диагностирования автомобиля.
- б) Согласен оплатить владелец автомобиля.
- в) Можно выполнить в течение 2-3 часов.

14. Определение соответствия автомобиля требованиям безопасности движения и воздействия автомобиля на окружающую среду:

- а) Входит в состав задач контрольно-диагностических работ
- б) Не входит в состав задач контрольно-диагностических работ
- в) Входит в состав задач контрольно-диагностических работ при условии проведения частичной разборки контролируемых устройств.

15. Как влияют дорожно-климатические условия на объём ТР?

- а) Непосредственно и косвенно.
- б) Только непосредственно, так как приводят к увеличению объёмов ТР.
- в) Никак не влияют, так как не приводят к увеличению объёмов ТР.
- г) Косвенно, так как не приводят к значительному увеличению объёмов ТР.

16. Какой принцип положен в организацию ТО?

- а) Технологический
- б) Административный

17. Под технологической совместимостью автомобилей понимается:

- а) Вид топлива для двигателей.
- б) Конструктивная разность автомобилей.
- в) Одинаковые марки автомобилей.
- г) Возможность организовывать совместное производство работ по ТО и ТР.

18. Какие виды работ включает в себя ЕО

- а) Контрольные, уборочно-моечные, смазочные, заправочные и очистительные.
- б) Контрольные, уборочно-моечные.
- в) Уборочно-моечные, заправочные.
- г) Уборочно-моечные, смазочные, заправочные.

ПК-2.2. Обеспечивает разработку мероприятий по улучшению или совершенствованию процесса обслуживания АТС и их компонентов.

19. Какие городские СТО по характеру оказываемых услуг не существуют:

- а) Специализированные по видам работ.
- б) Автозаводов (в том числе гарантийные).
- в) Самообслуживания.
- г) Межсезонные.

д) Комплексные.

20. Размер станции технического обслуживания определяется:

- а) Площадью занимаемого участка;
- б) Числом рабочих постов;
- в) Числом одновременно обслуживаемых автомобилей;
- г) Числом мест хранения автомобилей.

21. Стоянки автомобилей предназначены для:

- а) Технического обслуживания и ремонта автомобилей.
- б) Открытого и закрытого хранения автомобилей.
- в) Размещения оборудования для пуска двигателей в холодное время года.
- г) Для организации шланговой мойки автомобилей.

22. Основным показателем, по которому оценивается деятельность СТОА, является:

- а) Количество обслуженных автомобилей;
- б) Объем реализации бытовых услуг по ТО и ремонту АТС, принадлежащих гражданам.

23. В чем заключается сущность капитального ремонта автомобиля:

- а) В восстановлении работоспособности и безотказности автомобиля;
- б) В восстановлении исправности и ресурса (полного или близко к полному) автомобиля;
- в) В восстановлении работоспособности и ремонтпригодности автомобиля.

24. Существует ли разница в понятиях производственного и технологического процессов на сервисном предприятии?

- а) Разницы нет, оба понятия равнозначны;
- б) Производственный процесс является более широким понятием, нежели технологический процесс;
- в) Технологический процесс является более широким понятием, нежели производственный процесс.

25. Из каких затрат времени состоит оперативное время выполнения операции?

- а) Вспомогательное и дополнительное время;
- б) Основное и вспомогательное время;
- в) Из всех указанных выше затрат времени.

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме зачета используется следующая шкала оценивания: не зачтено, зачтено.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

| Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине | Критерий оценивания |
|--|---|
| | ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг. ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя. |
| Знания | Знание терминов, определений, понятий |
| | Знание основных закономерностей, соотношений, принципов |
| | Объем освоенного материала |

| | |
|--|--|
| | Полнота ответов на вопросы |
| | Четкость изложения и интерпретации знаний |
| | Нормативов времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов |
| | Номенклатуры запасных частей и расходных материалов |
| Умения | Использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов |
| Навыки | Определение потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов |
| ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре. ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов. | |
| Знания | Знание терминов, определений, понятий |
| | Знание основных закономерностей, соотношений, принципов |
| | Объем освоенного материала |
| | Полнота ответов на вопросы |
| | Четкость изложения и интерпретации знаний |
| | Технологических процессов приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту |
| | Нормативных документов и требований законодательства в области вопросов сервисного обслуживания транспортных средств |
| Умения | Выполнение работ по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту |
| Навыки | Определение технического состояния транспортных средств при приемке |
| ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов | |
| Знания | Знание терминов, определений, понятий |
| | Знание основных закономерностей, соотношений, принципов |
| | Объем освоенного материала |
| | Полнота ответов на вопросы |
| | Четкость изложения и интерпретации знаний |
| Умения | Технологических процессов технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-технологических средств |
| Умения | Описание производственных и организационных структур |
| Навыки | Проведение анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия |

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

| Критерий | Уровень освоения и оценка | |
|---|---------------------------|---------|
| | не зачтено | зачтено |
| ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг. ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя. | | |

| | | |
|--|---|--|
| Знание терминов, определений, понятий | Не знает терминов и определений | Знает термины и определения |
| Знание основных закономерностей, соотношений, принципов | Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний | Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, их интерпретирует и использует |
| Объем освоенного материала | Не знает значительной части материала дисциплины | Знает материал дисциплины в достаточном объеме |
| Полнота ответов на вопросы | Не дает ответы на большинство вопросов | Дает ответы на вопросы, но не все - полные |
| Четкость изложения и интерпретации знаний | Излагает знания без логической последовательности | Излагает знания без нарушений в логической последовательности |
| | Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами | Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно |
| | Неверно излагает и интерпретирует знания | Грамотно и по существу излагает знания |
| Нормативов времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов | Не знает нормативы времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов | Знает нормативы времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов |
| Номенклатуры запасных частей и расходных материалов | Не знает номенклатуру запасных частей и расходных материалов | Знает номенклатуру запасных частей и расходных материалов |
| ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре. ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов. | | |
| Знание терминов, определений, понятий | Не знает терминов и определений | Знает термины и определения |
| Знание основных закономерностей, соотношений, принципов | Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний | Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, их интерпретирует и использует |
| Объем освоенного материала | Не знает значительной части материала дисциплины | Знает материал дисциплины в достаточном объеме |
| Полнота ответов на вопросы | Не дает ответы на большинство вопросов | Дает ответы на вопросы, но не все - полные |
| Четкость изложения и интерпретации знаний | Излагает знания без логической последовательности | Излагает знания без нарушений в логической последовательности |
| | Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами | Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно |
| | Неверно излагает и интерпретирует знания | Грамотно и по существу излагает знания |
| Технологических процессов приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту | Не знает технологический процесс приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту | Знает технологический процесс приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту |
| Нормативных документов и требований законодательства в области вопросов сервисного обслуживания транспортных средств | Не знает нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания транспортных средств | Знает нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания транспортных средств |
| ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов | | |
| Знание терминов, определений, | Не знает терминов и определений | Знает термины и определения |

| | | |
|--|--|---|
| понятий | | |
| Знание основных закономерностей, соотношений, принципов | Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний | Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, их интерпретирует и использует |
| Объем освоенного материала | Не знает значительной части материала дисциплины | Знает материал дисциплины в достаточном объеме |
| Полнота ответов на вопросы | Не дает ответы на большинство вопросов | Дает ответы на вопросы, но не все - полные |
| Четкость изложения и интерпретации знаний | Излагает знания без логической последовательности | Излагает знания без нарушений в логической последовательности |
| | Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами | Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно |
| | Неверно излагает и интерпретирует знания | Грамотно и по существу излагает знания |
| Технологических процессов технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-технологических средств | Не знает технологические процессы технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-технологических средств | Знает технологические процессы технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-технологических средств |

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

| Критерий | Уровень освоения и оценка | |
|--|--|--|
| | не зачтено | зачтено |
| ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг. ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя. | | |
| Использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов | Не умеет пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов | Умеет справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов |
| ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре. ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов. | | |
| Выполнение работ по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту | Не умеет выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту | Умеет выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту |
| ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов | | |
| Описание производственных и организационных структур | Не умеет охарактеризовать производственные и организационные структуры | Умеет охарактеризовать производственные и организационные структуры |

Оценка сформированности компетенций по показателю Навыки.

| Критерий | Уровень освоения и оценка |
|----------|---------------------------|
|----------|---------------------------|

| | не зачтено | зачтено |
|--|--|---|
| ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг. ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя. | | |
| Определение потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов | Не владеет навыками определения потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов | Владеет навыками определения потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов |
| ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре. ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов. | | |
| Определение технического состояния транспортных средств при приемке | Не владеет навыками определения технического состояния транспортных средств при приемке | Владеет навыками определения технического состояния транспортных средств при приемке |
| ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов | | |
| Проведение анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия | Не владеет навыками проведения анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия | Владеет навыками проведения анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия |

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

| № | Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|---|--|---|
| 1 | Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий | Специализированная мебель, мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук |
| 2 | Лаборатория имитационного моделирования рабочих процессов транспортных и технологических машин | Специализированная мебель, компьютерная техника |
| 3 | Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы | Специализированная мебель; компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет», имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду |

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

| № | Перечень лицензионного программного обеспечения. | Реквизиты подтверждающего документа |
|---|--|---|
| 1 | Microsoft Windows 10 Корпоративная | Соглашения Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение |

| | | |
|---|--|---|
| | | действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023. Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017 |
| 2 | Office Professional Plus 2016 | Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023. |
| 3 | Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows | Лицензия № 13С8200710090907790928 |
| 4 | Google Chrome | Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения |
| 5 | Mozilla Firefox | Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения |

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Волгин В. В. Автосервис. Производство и менеджмент : Организация труда. Задачи специалистов. Исполнение заказов. Общение с клиентами. Управление предприятием. Запасные части : практ. пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., изм. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 576 с.
2. Волгин В. В. Автосервис: структура и персонал : практическое пособие. - 4-е изд. - М. : Дашков и К, 2009
3. Сервис на транспорте: учеб. пособие / В.М. Николашин [и др.] ; ред. В.М. Николашин. - 3-е изд. испр. - М.: Академия, 2008. - 269 с.
4. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования / ред. : А. Н. Ременцов, Ю. Н. Фролов. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 477 с.
5. Волгин, В. В. Мобильный автосервис : практ. пособие / В. В. Волгин. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010. - 200 с.
6. Дубровский Д. А Открываем автосервис : с чего начать, как преуспеть / Д. А. Дубровский. - СПб. : ПИТЕР, 2009. - 249 с.

6.4. Перечень интернет ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. Портал «Кузов»: <https://kuzov-media.ru>.
2. Журнал «АБС Авто»: <https://abs-magazine.ru>.
3. Научная электронная библиотека: <https://www.elibrary.ru>.