

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Наземные транспортно-технологические комплексы»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

Б1.В.ДВ.1.1 «СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ»

для направления подготовки

23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

по профилю

«Автомобильный сервис»

Форма обучения – очная, заочная

Санкт-Петербург
2023

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Системы, технология и организация услуг в сервисе» (Б1.В.ДВ.1.1) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 07 августа 2020 г., приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 916, с учетом профессионального стандарта 33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н.

Цель дисциплины – формирование у обучающихся на основе современных достижений науки и техники и требований рыночной конъюнктуры комплекса теоретических знаний, умений и практических навыков в области эффективной организации дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса, изучение основ системы построения автосервиса, его нормативные и правовые основы, системы обеспечения работоспособности автомобилей в эксплуатации, характеристик производственно-технической базы, процессов организации управления производственной деятельностью предприятий автосервиса, технологических процессов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, организации торговли автомобилями, материально-технического обеспечения предприятий автосервиса, основ их технологического проектирования и путей совершенствования.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- формирование знаний, необходимых для разработки технологии и организации услуг на предприятии автосервиса;
- ознакомление с нормативно-технической документацией, действующей в отрасли;
- выработка практических навыков проектирования процессов организации и контроля качества услуг;
- выполнение маркетингового анализа потребности в автосервисных услугах;
- проектирование технологических процессов оказания услуг в сфере автосервиса с заранее заданными и гарантируемыми качествами, ориентированными на требования потребителей и отвечающих современному уровню развития техники и технологии, а также учитывающих социальные, экономические, правовые и другие требования;

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются приобретение знаний, умений, навыков, приведенными в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе индикаторами достижения компетенций

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-7 Сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств	
ПК-7.2.1 Умеет работать с программно-аппаратными комплексами	Обучающийся <i>умеет</i> : – устанавливать, настраивать, применять программные и программно-аппаратные комплексы проверок технического состояния ТС;

	– диагностировать, устранять отказы, обеспечивать работоспособность и тестировать функции программно-аппаратных средств программно-аппаратных комплексов.
ПК-7.3.1 Владеет навыками проверки наличия полноты информации об исследовании параметров технического состояния транспортных средств, поступающей с постов на бумажном или электронном носителях	Обучающийся <i>владеет</i> : – навыками практического использования персональных компьютеров для обработки информации; – базовыми навыками алгоритмизации и программирования разработанных алгоритмов; – тестированием функций, диагностикой и устранением отказов параметров технического состояния транспортных средств.
ПК-8 Принятие решения о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения и оформление допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования	
ПК-8.1.3 Знает требования нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра	Обучающийся <i>знает</i> : – основные требования нормативно-правовых документов; – современные технологии автоматизации технического осмотра транспортных средств; – приемы работы передачи данных в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра.
ПК-8.2.2 Умеет работать с источниками информации на различных носителях	Обучающийся <i>умеет</i> : – использовать информационные технологии в практических задачах
ПК-8.3.3 Владеет навыками подключения программно-аппаратного комплекса к единой автоматизированной информационной системе технического осмотра	Обучающийся <i>владеет</i> : – навыками подключения программно-аппаратного комплекса к единой автоматизированной информационной системе технического осмотра; – оценивать техническую совместимость цифровых и аналоговых устройств.
ПК-8.3.4 Владеет навыками передачи результатов технических осмотров в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра	Обучающийся <i>владеет</i> : – передачи результатов технических осмотров в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра; – навыками работы в различных операционных средах.
ПК-8.3.5 Владеет навыками выполнения требований нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра	Обучающийся <i>владеет</i> : – навыками выполнения требований нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра.
ПК-10 Реализация технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	
ПК-10.1.2 Знает способы сбора и обработки информации	Обучающийся <i>знает</i> : – основы работы цифровых и аналоговых устройств систем обработки информации и управления;

	– способы сбора и обработки информации.
ПК-10.1.4 Знает информационные технологии	Обучающийся <i>знает</i> : – технологию разработки алгоритмов и программ; – методы отладки и решения задач на ЭВМ в различных режимах.
ПК-10.2.2 Умеет разрабатывать и оформлять оперативно-постовые карты технического осмотра транспортных средств	Обучающийся <i>умеет</i> : – разрабатывать и оформлять оперативно-постовые карты технического осмотра транспортных средств.
ПК-10.2.4 Умеет внедрять методы и средства технического диагностирования новых систем транспортных средств	Обучающийся <i>умеет</i> : – сопрягать программные и аппаратные средства; – внедрять и оценивать эффективность автоматизированных систем обработки информации и управления; – сопровождать сложные программно-аппаратные комплексы, проводить их тестирование, анализ и диагностику.
ПК-10.2.5 Умеет работать с прикладными программами	Обучающийся <i>умеет</i> : – ставить задачу и разрабатывать алгоритм ее решения; – использовать прикладные системы программирования; – применять языковые средства для решения прикладных и системных задач различного уровня; – разрабатывать основные программные документы.
ПК-10.2.6 Умеет применять информационные технологии	Обучающийся <i>умеет</i> : – применять вычислительную технику для решения практических задач; – использовать доступ к глобальным компьютерным сетям для решения практических задач; работать с браузером; – создавать сайты и размещать их в сети.
ПК-10.3.1 Владеет навыками разработки и реализации технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств, в том числе разработки оперативно-постовых карт в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	Обучающийся <i>владеет</i> : – инструментальными технологиями разработки и моделирования аппаратного обеспечения; – методиками и технологиями модификации и анализа цифровых и аналоговых устройств, в том числе специальной – микропроцессорной техники.
ПК-10.3.2 Владеет навыками актуализации нормативно-технической документации оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) в отношении организации и проведения технического осмотра транспортных средств	Обучающийся <i>владеет</i> : – навыками актуализации нормативно-технической документации оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) в отношении организации и проведения технического осмотра транспортных средств; – навыками использования нормативных документов в своей деятельности.

ПК-10.3.3 Владеет навыками реализации инновационных методов и технологий, применяемых в сфере технического осмотра транспортных средств	Обучающийся <i>владеет</i> : – методами выбора элементной базы для построения различных архитектур вычислительных средств; – методами анализа эргономики, надежности и совместимости элементов сложных программно-аппаратных комплексов.
---	--

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль			
		1	2	3	4
Контактная работа (по видам учебных занятий)	216	64	48	64	40
В том числе:					
– лекции (Л)	116	32	16	32	20
– практические занятия (ПЗ)	84	32	32	-	20
– лабораторные работы (ЛР)	32	-	-	32	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	208	80	20	44	64
Контроль	80	36	4	36	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)		Э, КР	3	Э	3, КП
Общая трудоемкость: час / з.е.	504/14	180/5	72/2	144/4	108/3

Примечание: «Форма контроля» – экзамен (Э), зачет (З), курсовая работа (КР), курсовой проект (КП)

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Модули			
		1	2	3	4
Контактная работа (по видам учебных занятий)	60				
В том числе:					
– лекции (Л)	26	8	8	8	6
– практические занятия (ПЗ)	22	8	8		6
– лабораторные работы (ЛР)	8			8	
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	418	155	52	119	92
Контроль	26	9	4	9	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)		Э	3, КР	Э	3, КП
Общая трудоемкость: час / з.е.	504/14	180/5	72/2	144/4	108/3

Примечание: «Форма контроля» – экзамен (Э), зачет (З), курсовая работа (КР), курсовой проект (КП)

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1 модуль (5 семестр)			
1	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	<p><i>Лекция 1.</i> Рынок транспортных услуг</p> <p><i>Лекция 2.</i> Грузоведение</p> <p><i>Лекция 3.</i> Организация движения автомобильных транспортных средств при перевозках грузов</p> <p><i>Лекция 4.</i> Расчет показателей работы транспортных средств на маршрутах перевозок грузов</p> <p><i>Лекция 5.</i> Выбор транспортных средств для автомобильных перевозок грузов</p> <p><i>Лекция 6.</i> Организация погрузочно-разгрузочных работ</p> <p><i>Лекция 7.</i> Основы организации пассажирских перевозок</p> <p><i>Лекция 8.</i> Дорожное движение, его компоненты. дорожно-транспортные происшествия, их учет и анализ</p> <p><i>Лекция 9.</i> Водитель и безопасность движения</p> <p><i>Лекция 10.</i> Транспортные средства и безопасность движения</p> <p><i>Лекция 11.</i> Государственная система управления безопасностью дорожного движения</p> <p><i>Лекция 12.</i> Основные направления работы по предупреждению аварийности на АТП</p> <hr/> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Основы грузоведения. грузы и грузопотоки</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Маршрутизация мелкопартионных перевозок грузов</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Согласование работы подвижного состава и погрузочно-разгрузочных средств в средних автотранспортных системах перевозки грузов</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Организация погрузочно-разгрузочных и транспортно-складских работ</p> <p><i>Практическое занятие 5.</i> Выбор подвижного состава (ПС) в малых и средних системах перевозок грузов помашинными отправлениями</p> <hr/> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальными заданиями подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p>

2 модуль (6 семестр)			
2	Технология и организация фирменного обслуживания	<p><i>Лекция 1.</i> Введение в дисциплину</p> <p><i>Лекция 2.</i> Организация фирменного обслуживания</p> <p><i>Лекция 3.</i> Порядок присвоения фирменных статусов</p> <p><i>Лекция 4.</i> Внутренняя документация предприятия фирменного обслуживания</p> <p><i>Лекция 5.</i> Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса</p> <p><i>Лекция 6.</i> Производственно-складская база системы фирменной обслуживания</p> <p><i>Лекция 7.</i> Методы сокращения сроков исполнения заказов на предприятиях фирменного автосервиса</p> <p><i>Лекция 8.</i> Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями</p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Предпродажная подготовка легкового автомобиля</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Автокредитование</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Автострахование</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Информационная составляющая фирменного обслуживания</p> <p><i>Практическое занятие 5.</i> Бизнес-план создания дилерского предприятия</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальными заданиями подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-8.1.3</p> <p>ПК-8.2.2</p> <p>ПК-8.3.3</p> <p>ПК-8.3.4</p> <p>ПК-8.3.5</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p> <p>ПК-10.3.1</p> <p>ПК-10.3.2</p> <p>ПК-10.3.3</p>
3 модуль (7 семестр)			
3	Системы, технологии и организация услуг в сервисе	<p><i>Лекция 1.</i> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p><i>Лекция 2.</i> Автосервис — подсистема автомобильного транспорта</p> <p><i>Лекция 3.</i> Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации</p> <p><i>Лекция 4.</i> Производственно-техническая база предприятий автосервиса</p> <p><i>Лекция 5.</i> Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей</p> <p><i>Лекция 6.</i> Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий автосервиса</p> <p><i>Лекция 7.</i> Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса</p> <p><i>Лекция 8.</i> Организация контроля качества на предприятиях автосервиса</p> <p><i>Лекция 9.</i> Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами</p>	<p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p> <p>ПК-10.3.1</p>

		<p><i>Лекция 10.</i> Обеспечение экологической безопасности ПТБ и технологических процессов на автотранспорте</p> <p><i>Лекция 11.</i> Маркетинг на предприятиях автосервиса</p> <p><i>Лекция 12.</i> Основы технологического проектирования предприятий автосервиса</p> <p><i>Лекция 13.</i> Техничко-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса</p> <p><i>Лекция 14.</i> Нормативно-правовая база автосервиса</p> <p><i>Лекция 15.</i> Организация учета на предприятиях автосервиса</p> <p><i>Лекция 16.</i> Сертификация и лицензирование деятельности по ТО и Р автомобилей</p> <p><i>Лабораторная работа 16.</i> Обращение с отходами на автосервисном предприятии</p> <hr/> <p><i>Лабораторная работа 1.</i> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p><i>Лабораторная работа 2.</i> Автосервис — подсистема автомобильного транспорта</p> <p><i>Лабораторная работа 3.</i> Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации</p> <p><i>Лабораторная работа 4.</i> Производственно-техническая база предприятий автосервиса</p> <p><i>Лабораторная работа 5.</i> Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей</p> <p><i>Лабораторная работа 6.</i> Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий автосервиса</p> <p><i>Лабораторная работа 7.</i> Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса</p> <p><i>Лабораторная работа 8.</i> Организация контроля качества на предприятиях автосервиса</p> <p><i>Лабораторная работа 9.</i> Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами</p> <p><i>Лабораторная работа 10.</i> Организация и технология централизованного управления производством ТО и ремонта подвижного состава</p> <p><i>Лабораторная работа 11.</i> Организация и технология управления подготовкой производства</p> <p><i>Лабораторная работа 12.</i> Автоматизированная подсистема управления ТЭА (СТО)</p>	
--	--	--	--

		<p><i>Лабораторная работа 13.</i> Технология оперативного управления процессами технического обслуживания и ремонта подвижного состава</p> <p><i>Лабораторная работа 14.</i> Технология оперативного управления процессами технического обслуживания и ремонта подвижного состава</p> <p>Самостоятельная работа. В соответствии с индивидуальными заданиями подготовить отчеты по лабораторным работам и защитить их.</p>	
4 модуль (8 семестр)			
4	<p>Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания</p>	<p><i>Лекция 1.</i> Основы организации коммерческой деятельности</p> <p><i>Лекция 2.</i> Торговые предприятия автомобильной отрасли: классификация, правовое регулирование, цели и задачи деятельности</p> <p><i>Лекция 3.</i> Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Лекция 4.</i> Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Лекция 5.</i> Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Основы организации коммерческой деятельности</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Торговые предприятия автомобильной отрасли: классификация, правовое регулирование, цели и задачи деятельности</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Практическое занятие 5.</i> Информационные технологии в деятельности автомобильных компаний</p> <p><i>Практическое занятие 6.</i> Особенности выбора местоположения автосалона. Анализ автосалона</p> <p><i>Практическое занятие 7.</i> Психология продаж автомобилей и автокомпонентов</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p> <p>ПК-10.3.1</p> <p>ПК-10.3.2</p> <p>ПК-10.3.3</p>

		<i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальными заданиями подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям	
--	--	---	--

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1 модуль (4 курс)			
1	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	<p><i>Лекция 1.</i> Рынок транспортных услуг</p> <p><i>Лекция 2.</i> Грузоведение</p> <p><i>Лекция 3.</i> Организация движения автомобильных транспортных средств при перевозках грузов</p> <p><i>Лекция 4.</i> Расчет показателей работы транспортных средств на маршрутах перевозок грузов</p> <p><i>Лекция 5.</i> Выбор транспортных средств для автомобильных перевозок грузов</p> <p><i>Лекция 6.</i> Организация погрузочно-разгрузочных работ</p> <p><i>Лекция 7.</i> Основы организации пассажирских перевозок</p> <p><i>Лекция 8.</i> Дорожное движение, его компоненты. дорожно-транспортные происшествия, их учет и анализ</p> <p><i>Лекция 9.</i> Водитель и безопасность движения</p> <p><i>Лекция 10.</i> Транспортные средства и безопасность движения</p> <p><i>Лекция 11.</i> Государственная система управления безопасностью дорожного движения</p> <p><i>Лекция 12.</i> Основные направления работы по предупреждению аварийности на АТП</p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Основы грузоведения. грузы и грузопотоки</p> <p><i>Практическое занятие 5.</i> Выбор подвижного состава (ПС) в малых и средних системах перевозок грузов помашинными отправлениями</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальным заданием подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p>
2 модуль (4 курс)			
2	Технология и организация фирменного обслуживания	<p><i>Лекция 1.</i> Введение в дисциплину</p> <p><i>Лекция 2.</i> Организация фирменного обслуживания</p> <p><i>Лекция 3.</i> Порядок присвоения фирменных статусов</p> <p><i>Лекция 4.</i> Внутренняя документация предприятия фирменного обслуживания</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-8.1.3</p> <p>ПК-8.2.2</p> <p>ПК-8.3.3</p> <p>ПК-8.3.4</p> <p>ПК-8.3.5</p>

		<p><i>Лекция 5.</i> Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса</p> <p><i>Лекция 6.</i> Производственно-складская база системы фирменной обслуживания</p> <p><i>Лекция 7.</i> Методы сокращения сроков исполнения заказов на предприятиях фирменного автосервиса</p> <p><i>Лекция 8.</i> Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Автокредитование</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Автострахование</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальным заданием подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	<p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p> <p>ПК-10.3.1</p> <p>ПК-10.3.2</p> <p>ПК-10.3.3</p>
3 модуль (5 курс)			
3	Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	<p><i>Лекция 1.</i> Основы организации коммерческой деятельности</p> <p><i>Лекция 2.</i> Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Основы организации коммерческой деятельности.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли.</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Особенности выбора местоположения автосалона. Анализ автосалона</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальным заданием подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p> <p>ПК-10.3.1</p> <p>ПК-10.3.2</p> <p>ПК-10.3.3</p>
4 модуль (5 курс)			
4	Системы, технологии и организация услуг в сервисе	<p><i>Лекция 1.</i> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p><i>Лекция 2.</i> Автосервис – подсистема автомобильного транспорта.</p> <p><i>Лекция 3.</i> Производственно-техническая база предприятий автосервиса.</p> <p><i>Лекция 4.</i> Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса.</p> <p><i>Лекция 5.</i> Обращение с отходами на автосервисном предприятии</p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p>	<p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p> <p>ПК-10.3.1</p>

	<p><i>Лабораторная работа 1.</i> Автосервис – подсистема автомобильного транспорта</p> <p><i>Лабораторная работа 2.</i> Производственно-техническая база предприятий автосервиса.</p> <p><i>Лабораторная работа 3.</i> Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса.</p> <p><i>Лабораторная работа 4.</i> Обращение с отходами на автосервисном предприятии.</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальным заданием подготовить отчеты по практическому занятию и лабораторным работам и защитить их.</p>	
--	--	--

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	32	32	-	80	144
2	Технология и организация фирменного обслуживания	16	32	-	20	68
3	Системы, технологии и организация услуг в сервисе	32		32	44	108
4	Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	20	20	-	64	104
	Итого	100	84	32	208	424
Контроль						80
Всего (общая трудоемкость, час.)						504

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	8	8	-	155	171
2	Технология и организация фирменного обслуживания	8	8	-	52	68
3	Системы, технологии и организация услуг в сервисе	8	-	8	119	135
4	Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	6	6	-	92	104
	Итого	30	22	8	418	478
Контроль						26
Всего (общая трудоемкость, час.)						504

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине являются неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины, следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Для проведения лабораторных работ используется лаборатория кафедры «Лаборатория транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования», оборудованная следующими установками, используемыми в учебном процессе:

- компьютерный класс.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- MS Office;
- Операционная система Windows;
- Антивирус Касперский;
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: [https:// ibooks.ru /](https://ibooks.ru/) - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/>- Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> - Режим доступа: свободный.
- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> - Режим доступа: свободный.
- Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» – это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки. – URL: <http://cyberleninka.ru/> - Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

–Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ». Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> - Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных и электронных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. О.Б. Маликов Склады и грузовые терминалы справочник СПб. ОАО Техническая книга. 2005 – 648 с.
2. Криченко А.В. Фетисов В.А. Грузоподъемные машины и механизмы. Технология перегрузочных работ. - СПб. ГУАП. 2011 – 209 с.
3. Криченко А.В. Фетисов В.А. Организация грузовых мест в логистике. - СПб. ГУАП. 2011 – 243 с.
4. Транспортное обеспечение коммерческой деятельности: метод. указания/сост. Н.А. Слободчиков. – СПб.: ФГБОУ ВПО ПГУПС, 2015. – 34с.
5. Богданов А.Ф. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного транспорта [Текст] : учебное пособие / А. Ф. Богданов, С. В. Урушев ; Федер. агентство ж.-д. трансп., ФГБОУ ВПО ПГУПС. – СПб : ФГБОУ ВПО ПГУПС, 2015. – 118 с.
6. Родионов Ю.В. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного транспорта [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (профиль подготовки : «Автомобили и автомобильное хозяйство», «Автомобильный сер-вис») / Ю. В. Родионов. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. – 410 с.
7. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования [Текст] : / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 480 с.
8. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / Грибут И.Э., Артюшенко В.М., Мазаева Н. П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2008. – 480 с.

9. Волгин В.В. Автосервис: Создание и сертификация: Практическое пособие 3-е изд. – М.: Дашков и К^о, 2007. – 620 с.

10. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: Практическое пособие 5 изд. – М. : Дашков и К^о, 2010. – 408 с.

11. Волгин В.В., Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие 5-е изд. – М. : Дашков и К^о, 2010. – 576 с.

12. Волгин В.В. Автосервис. Создание и компьютеризация. 2-изд. – М.: Дашков и К^о, 2010. – 412с.

13. Волгин В.В., Приемщик автосервиса: практическое пособие.4-е изд. – М. : Дашков и К^о, 2010. – 451 с.

14. Крашенинников С.В. Организация станций технического обслуживания легковых автомобилей: учебное пособие / С.В. Крашенинников. – Новосибирск: Изд. НГПУ, 2013. – 89с.

8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> – Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – URL: <http://docs.cntd.ru/> – Режим доступа: свободный.