Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.8.2 Технические средства в сервисе транспортных средств

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Автор(ы)–составитель(и):

канд. техн. наук П.М. Черейский

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина «Технические средства в сервисе транспортных средств» обеспечивает овладение следующей компетенции с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	ПК-10.2	готовность к анализу и использованию технологии франчайзинга как возможной концепции развития предприятий в сфере сервиса транспортных средств; использованию технических средств в сервисе транспортных средств; приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта; приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ПС-33.005 В Контроль технического состояния	ПК-10.2	**на уровне знаний:** основных функций и физических свойств элементов автомобиля; технологических особенностей изготовления технических средств (далее – ТС) и возможностей его ремонта;

транспортных средств с использованием средств технического диагностирования		**на уровне умений:** проводить полную диагностику ТС; применять современные технологии ремонта для модернизации и доработки дизайна и эргономики ТС; **на уровне навыков:** модернизации и доработки существующей модификации ТС

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.		
		Всего	Семестр	
			7	8
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***60***		***60***
лекционного типа (Л)		***20***		***20***
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)		***10***		***10***
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***30***		***30***
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***84***		***84***
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен***		***экзамен***
	час.	***36***		***36***
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***180/5***		***180/5***

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.8.2 «Технические средства в сервисе транспортных средств» изучается в 8 семестре очной формы обучения в соответствии с учебным планом, общая трудоемкость дисциплины – 5 зачетных единиц.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области сервисологии, менеджмента в сервисе, а также на приобретенные ранее умения и навыки.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 «Организация безопасности на транспорте».

60 академических часа выделено на контактную работу с преподавателем и 84 часа на самостоятельную работу обучающихся.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Технические средства и оборудование СТО.	35	6	2	6		21	О, Д
Тема 2	Программные технические средства	37	6	2	8		21	О, Д, Э

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.						Форма
	предприятий СТС.							
Тема 3	Технологическое оборудование и инструмент.	35	4	2	8		21	О, Д
Тема 4	Эффективность технических средств и оборудования. Пути модернизации и тенденции развития технических средств и оборудования.	37	4	4	8		21	О, Д, Э
Промежуточная аттестация		36						Экзамен
	Всего:	**180**	**20**	**10**	**30**		**84**	

Примечание:
** формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), дискуссия (Д), эссе (Э).*

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Технические средства и оборудование СТО.	Технические средства и оборудование, применяемые на предприятиях сервиса, в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг. Классификации технических средств и оборудования. Анализ технологических систем сервиса.
Тема 2	Программные технические средства предприятий СТС.	Программные продукты для диагностики ТС, складские программы, каталоги з/ч и аксессуаров. Управленческие программы, CRM и маркетинговые программные продукты, бухучет и финансовые программы. Вспомогательные продукты.
Тема 3	Технологическое оборудование и инструмент.	Технологическое оборудование его назначение Классификация оборудования для предприятий СТС.
Тема 4	Эффективность технических средств и оборудования. Пути модернизации и тенденции развития технических средств и оборудования.	Комплексная оценка эффективности технических средств. Современные тенденции развития технических средств и оборудования предприятий СТС.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Технические средства в сервисе транспортных средств» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
опрос;

– при проведении занятий семинарского типа:
дискуссия, эссе.

4.1.2. Экзамен проводится письменно с применением метода опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы для дискуссий по дисциплине

1. Технические средства и оборудование СТО.
2. Программные технические средства предприятий СТС.
3. Технологическое оборудование и инструмент.
4. Эффективность технических средств и оборудования. Пути модернизации и тенденции развития технических средств и оборудования.

Темы эссе по дисциплине

1. Технические средства и оборудование, применяемые на предприятиях сервиса, в зависимости от вида и предполагаемого объема оказываемых услуг.
2. Классификации технических средств и оборудования.
3. Анализ технологических систем сервиса.
4. Программные продукты для диагностики ТС, складские программы, каталоги з/ч и аксессуаров.
5. Управленческое программное обеспечение программы,
6. CRM и маркетинговые программные продукты
7. Бухучет и финансовые программное обеспечение.
8. Технологическое оборудование его назначение
9. Классификация оборудования для предприятий СТС.
10. Комплексная оценка эффективности технических средств.
11. Современные тенденции развития технических средств и оборудования предприятий СТС.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов	ПК-10.2	готовность к анализу и использованию технологии франчайзинга как

	сервиса		возможной концепции развития предприятий в сфере сервиса транспортных средств; использованию технических средств в сервисе транспортных средств; приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта; приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-10.2	Определяет преимущества и недостатки действующих франчайзинговых проектов; определяет правоустанавливающие документы франшизы; выделяет этапы разработки системы франчайзинга; определяет проблемные точки бизнеса франчайзи и франчайзера; определяет технические средства	Определены преимущества и недостатки действующих франчайзинговых проектов; определены правоустанавливающие документы франшизы; выделены этапы разработки системы франчайзинга; определены проблемные точки бизнеса франчайзи и франчайзера; определены технические средства в сервисе транспортных средств;

	в сервисе транспортных средств; рассчитывать стоимость привлечения технических средств; оценивать эффективность внедрения и использования технических средств; проводит экспертизу и диагностику объектов сервиса; обобщает необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывает регламент; предоставляет услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства; выбирает материалы, специальное оборудование и средства с учетом процесса сервиса; планирует деятельность предприятий сервиса; организует контактную зону для обслуживания потребителей; выбирает оптимальные процессы сервиса, соответствующего запросам потребителя; проводит исследование потребительского спроса; мониторинг потребностей; проводит исследования психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; проводит исследования и сертификацию изделий и услуг; разрабатывает индивидуально и в составе команды инновационные решения, определяет необходимые для их реализации средства и методы, оценивает их эффективность	рассчитана стоимость привлечения технических средств; оценена эффективность внедрения и использования технических средств; выбраны необходимые методы и средства процессов сервиса; разработаны процессы сервиса, соответствующего запросам потребителя, проконтролировано выполнение регламента; внедрены и использованы в профессиональной деятельности информационные системы с учетом процесса сервиса; проконтролировано качество процесса сервиса и обслуживания; сформированы клиентурные отношения; оценены производственные и непроизводственные затраты на обеспечение деятельности предприятия сервиса; разработаны элементы оптимизации сервисной деятельности; разработаны, реализованы и оценены инновационные процессы

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,

приведите конкретные примеры:

1. Понятие о системе технических средств предприятий сервисного обслуживания транспортных средств.
2. Виды технических средств. Типы и функции технических средств предприятий технического обслуживания транспортных средств.
3. Подъемное оборудование.
4. Технические средства контроля шасси автомобиля.
5. Технические средства моторной и системной диагностики, газоанализа.
6. Технические средства кузовного и малярного сервиса.
7. Программные продукты для диагностики технического состояния ТС.
8. Складские программы, каталоги з/ч и аксессуаров.
9. Управленческие программы.
10. CRM и маркетинговые программные продукты.
11. Бухучет и финансовые программы.
12. Вспомогательные продукты.
13. Технологическое оборудование его назначение.
14. Классификация оборудования для предприятий СТС.
15. Основные требования к оборудованию складских помещений.
16. Инструмент сервисной станции.
17. Выбор оборудования в зависимости от рода выполняемых работ и объема работ.
18. Комплексная оценка эффективности технических средств.
19. Современные тенденции развития технических средств предприятий СТС.
20. Современные тенденции развития оборудования предприятий СТС.
21. Технические средства непроизводственных подразделений предприятий сервисного обслуживания транспортных средств.
22. Факторы, влияющие на обеспеченность предприятия сервиса ТС техническими средствами.
23. Классификация технических средств предприятий сервисного обслуживания ТС.
24. Выбор технических средств в зависимости от рода выполняемых работ и объема работ.
25. Современные тенденции развития технических средств предприятий СТС.
26. Современные тенденции развития оборудования предприятий СТС.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он: - определил технические средства в сервисе транспортных средств; - рассчитал стоимость привлечения технических средств; - оценил эффективность внедрения и использования технических средств; - охарактеризовал этапы реализации проекта предприятия сервиса; - провел экспертизу и диагностику объектов сервиса; - обобщил необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработал регламент; - предоставил услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства; - выбирает материалы, специальное оборудование и средства с учетом процесса сервиса.

4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: - твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; - демонстрирует понимание специфики интернет-технологий, усвоил ее основные понятия, при ответе на экзаменационный билет демонстрирует знание основных понятий, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер; - определил технические средства в сервисе транспортных средств.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. – Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. – Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Все задания, используемые для контроля компетенций условно можно разделить на две группы: 1) задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения (доклад, ролевая игра); 2) задания, которые дополняют теоретические вопросы экзамена (практические задания, кейс). Выполнение заданий первого типа является необходимым для формирования и контроля ряда умений и навыком. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолжности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения. В случае невыполнения доклада, студенту необходимо принести письменный текст сообщения на экзамен. В таком случае в ходе экзамена ему могут быть заданы вопросы по теме доклада. Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен) включает следующие формы контроля: 2 теоретических вопроса. На подготовку дается 30 минут.

При оценке ответов на вопросы ***диспута/дискуссии*** учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение,

отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки эссе

Оценка «отлично» предполагает:

- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты не соответствуют поставленной цели,
- обоснована актуальность избранной темы не обоснована.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины «Технические средства в сервисе транспортных средств» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;

– запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

– внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
– выпишите основные термины;
– ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
– уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
– готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
– рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

– программой дисциплины;
– перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
– тематическими планами лекций, семинарских занятий;
– контрольными мероприятиями;
– учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
– перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучающиеся обязаны посещать все предусмотренные учебным планом занятия и присутствовать на всех мероприятиях текущего контроля успеваемости, предусмотренных рабочей программы дисциплины.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

Темы лабораторных работ

1. Замена колес. Проверка уровней жидкости в автомобиле. Механика движения автомобиля и его эксплуатационные свойства. Сила тяги, сила сопротивления качению, подъему.
2. Электронные датчики. Сила сопротивления воздуха, инерция автомобиля. Тягово-скоростные свойства ТС. Ограничение тягово-скоростных свойств по сцеплению. Тормозные свойства. Топливная экономичность.
3. Проходимость. Управляемость. Устойчивость.
4. Активная и пассивная безопасность ТС.

Темы эссе

1. Понятие о технических средствах в сервисе транспортных средств.
2. Типы и функции технических средств СТО.
3. Принципы расчета технологически необходимых технических средств СТО.
4. Технологическое оборудование. Назначение технологического оборудования и область применения.
5. Классификация оборудования по различным параметрам.
6. Особенности оборудования, используемого на предприятиях автосервиса.
7. Виды и техническая характеристика диагностического оборудования.
8. Выбор оборудования в зависимости от рода выполняемых работ и объема работ.
9. Вспомогательное оборудование складов, энергетическое оборудование.

10. Программные продукты для сервиса транспортных средств.
11. Программные продукты для диагностики ТС.
12. Складские программы, каталоги з/ч и аксессуаров.
13. Управленческие программы.
14. CRM и маркетинговые программные продукты.
15. Бухучет и финансовые программы.
16. Вспомогательные продукты. Работа с персоналом.

Вопросы к диспуту

Теоретические:

1. Современный рынок услуг в сфере сервиса ТС и емкость рынка в определенных услугах динамично меняются. Эффективность СТО зависят еще и от используемых технических средств. Как будет изменяться эффективность работы СТО от внедрения различных технических средств?
2. В современных условиях на первый план в конкурентной борьбе выходит эффективность технических средств и оборудования. Еще большее значение приобретает правильное прогнозирование путей модернизации с учетом тенденции развития технических средств и оборудования. Как Вы думаете, какие технологические средства и оборудование СТО в этом случае наиболее перспективно? И что должно быть реализовано в сфере модернизации и внедрения технических средств в первую очередь?

Прикладные:

1. Возможности удержания существующих и привлечение новых клиентов сегодня значительным образом осуществляется с использованием различных программных средств. Как Вы думаете, развитие сферы обслуживания и расширение клиентской базы должно быть полностью автоматизировано или этим должны персонально заниматься специалисты соответствующих подразделений?

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Анализ технологических систем сервиса.
2. Программы управления складом з/ч и аксессуаров. Управленческие программы, CRM и маркетинговые программные продукты, финансовые программы.
3. Технические средства обслуживания систем автомобиля. Технические средства мойки автомобиля и салона. Вспомогательное оборудование. Вспомогательное оборудование складов, энергетическое оборудование.
4. Тенденции развития технических средств и оборудования предприятий сервиса ТС.

Вопросы для самопроверки

1. Система технических средств сервиса транспортных средств. Виды технических средств. Подъемное оборудование. Технические средства контроля шасси автомобиля. Технические средства моторной и системной диагностики, газоанализа. Технические средства кузовного и малярного сервиса.
2. Программные продукты для диагностики ТС. Складские программы, каталоги з/ч и аксессуаров. Управленческие программы. CRM и маркетинговые программные продукты. Бухучет и финансовые программы. Вспомогательные продукты.
3. Технологическое оборудование его назначение. Классификация оборудования для предприятий СТС. Основные требования к оборудованию складских помещений. Инструмент сервисной станции. Выбор оборудования в зависимости от рода выполняемых работ и объема работ.
4. Комплексная оценка эффективности технических средств. Современные тенденции развития технических средств предприятий СТС. Современные тенденции развития оборудования предприятий СТС.

6.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Шатерников В.С. Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их составных частей. ЭБС АСВ, 2012. http://www.iprbookshop.ru/28407
2. Аносов В.Н. Повышение эффективности систем тягового электропривода автономных транспортных средств. Новосибирский государственный технический университет. 2014. http://www.iprbookshop.ru/45135
3. Березкина Л.В. Эргономика. Вышэйшая школа, 2013. http://www.iprbookshop.ru/24090

6.2. Дополнительная литература

1. Сысоев Л.В. Транспортные средства и их техническая эксплуатация. Московская государственная академия водного транспорта, 2008. http://www.iprbookshop.ru/46341

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей: учеб. пособие для студентов вузов /Н.И. Веревкин, А.Н. Новиков, Н.А. Давыдов и др.; под ред. Н.А. Давыдова. - М.: Академия, 2012. - 400 с.: ил.
2. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса: учеб. пособие. Ю.В. Родионов, Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 439 с.: ил.

6.4. Нормативные правовые документы

1. ГОСТ 12.2.032-78 Система стандартов безопасности труда. Рабочее место при выполнении работ сидя. Общие эргономические требования
2. ГОСТ 12.2.033-78 Система стандартов безопасности труда. Рабочее место при выполнении работ стоя. Общие эргономические требования
3. ГОСТ 20.39.108-85 Комплексная система общих технических требований. Требования по эргономике, обитаемости и технической эстетике. Номенклатура и порядок выбора
4. ГОСТ 21480-76 Система "Человек-машина". Мнемосхемы. Общие эргономические требования
5. ГОСТ 21752-76 Система "Человек-машина". Маховики управления и штурвалы. Общие эргономические требования
6. ГОСТ 21753-76 Система "Человек-машина". Рычаги управления. Общие эргономические требования
7. ГОСТ 21786-76 Система "Человек-машина". Сигнализаторы звуковые неречевых сообщений. Общие эргономические требования
8. ГОСТ 21829-76 Система "Человек-машина". Кодирование зрительной информации. Общие эргономические требования
9. ГОСТ 21889-76 Система "Человек-машина". Кресло человека-оператора. Общие эргономические требования

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.cardesign.ru – Автомобильный дизайн
2. www.wikipedia.org/wiki/Автомобильный_дизайн
3. wikipedia.org/wiki/Развитие_формы_кузова_легкового_автомобиля
4. www.carstyling.ru/– Автомобильный дизайн
5. www.gibdd.ru - официальный сайт Госавтоинспекции РФ
6. www.auto.ru – информационный сайт
7.www.drive.ru – информационно-аналитический сайт

8. www.autorewview.ru – информационно-аналитический сайт
9. www.government.ru – официальный сайт Правительства Российской Федерации
10. www.wiki.zr.ru – информационно-аналитический сайт
11. www.pdd24.com - информационный сайт ГИБДД
12. http://wiki.zr.ru/Устройство_автомобиля
13. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
14. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека

6.6. Иные источники

1. Эргономика: человеко-ориентированное проектирование техники, программных средств и среды. В.М. Мунипов, В.П. Зинченко: Учебник. - М.: Логос, 2001. - 356 с.: ил.
2. Эргономика. Учебное пособие. В.В. Фирсанов; М.: МТУСИ, 2002.
3. Автомобили и тракторы. Основы эргономики и дизайна. Учебник для студентов вузов. Степанов И.С., Евграфов А.Н., Карунин А.Л., Ломакин В.В., Шарипов В.М. М.: МГТУ "МАМИ", 2002. – 230 с.
4. Автомобили и автомобильное хозяйство. Введение в специальность: учебник для студентов вузов / А.Н. Ременцов. - М.: Академия, 2010. - 192 с.
5. Овсянников В.В. Овсянникова Г.Л. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса: Практикум. Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2010. – 44 с
6. Производственная база автомобильного транспорта: Состояние и перспективы. Е.С. Кузнецов, И.П. Курников, М.: Транспорт, 2001. - 232 с.
7. Сергеев С.Ф. Введение в инженерную психологию и эргономику иммерсивных сред СПб: Изд-во СПбГУ ИТМО, 2011. - 258 с.
8. Автоматизированные системы управления электроподвижным составом. Л.А. Баранова, А.Н. Савоськина. УМЦ ЖДТ. 2014. 400 стр.
9. Типаж и техническая эксплуатация оборудования предприятий автосе6рвиса: учебное пособие./ . А. Першин, А.Н. Ременцов и др. - Ростов н/Д: Феникс, 2008, - 413с. ил.
10. Технологические процессы ремонта автомобилей: учебное пособие для студентов вузов/. В.М. Виноградов - 2-е изд. стер. - М.: Академия, 2007. - 384 с. ил.
11. Технологическое проектирование автотранспортных предприятий и станций технического обслуживания: Учебник / Г.М. Напольский. - М.: Транспорт, 1985. - 320с.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

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

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В

настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»