

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Инженерная академия*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины:** Стандарты обслуживания в автосервисе

**Рекомендуется для направления подготовки:**

23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

**Направленность программы (профиль):**

Эксплуатация и техническая экспертиза автотранспортных средств

## 1. Цели и задачи дисциплины:

### 1.1 Цель преподавания дисциплины:

Целью преподавания данной дисциплины является формирование знаний по организации сервиса автомобилей, выявлению резервов повышения эффективности сервисных услуг с минимальными материальными, трудовыми затратами и отрицательным воздействием на окружающую среду.

### 1.2 Задачи дисциплины:

формирование у студентов навыков в разработке и применении знаний, позволяющих разработать технологию проведения диагностических работ, ТО, ТР узлов и агрегатов автомобилей, с применением сертифицированной технологической оснастки с учётом в соответствии с нормативными документами.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Стандарты обслуживания в автосервисе» относится к вариативной части блока 1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
1.		Технологическое проектирование производственно-технической базы (ПТБ) предприятий автомобильного транспорта

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Готов к использованию знания основ транспортного законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, предприятий и персонала, нормативной базы применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, включая вопросы безопасности движения, условия труда, вопросы экологии (ПК-5);

В результате освоения дисциплины студент должен:

### Знать:

- закономерности изменения технического состояния механизмов, узлов, деталей автотранспортных средств и средства их контроля;
- классификацию подразделений автосервиса;
- формы и виды управления подразделениями автосервиса и их организационно-управленческими структурами,
- нормативы и корректировочные условия расчёта трудоёмкости работ.

### Уметь:

- провести научно обоснованный технологический расчет служб автосервисного предприятия;
- организовать научно обоснованную работу технической службы автосервиса;
- применять имеющиеся и предлагать свои варианты стандартов обслуживания работников автосервиса.

### Владеть:

- нормативно-правовой базой предприятий автосервиса;
- техническими и технологическими картами ТО и ремонта в автосервисе;
- возможностью реализации решений в смежных областях знаний.

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль
		5
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
В том числе:	-	-
<i>Лекции</i>	18	18
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	18	18
<i>Семинары (С)</i>		
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>		
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
Общая трудоемкость	час	72
	зач. ед.	2

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
5-й модуль		
1.	Основные определения дисциплины.	Предприятия автосервиса, классификация и основные виды деятельности
2.	Малые автосервисные предприятия	Организация пунктов ТО и малых СТО. Организация ТО и ТР на малых предприятиях автосервиса.
3.	Средние автосервисные предприятия	Организация СДО и средних СТО. Организация ТО и ТР на дорожных и средних СТО.
4.	Крупные автосервисные предприятия	Организация крупных СТО и автокомбинатов. Организация ТО и ТР на крупных комплексах по оказанию автосервисных услуг.
5.	Автосервис, смежные предприятия, выездной сервис автомобилей	Организация работ на смежных автосервисных предприятиях, технологическая оснастка и перечень услуг.
6.	Расчёт и планировка малого автосервисного предприятия	Выбор места организации малого автосервисного предприятия на улично-дорожной сети города. Выбор перечня оказываемых услуг в соответствии с преобладающим подвижным составом. Выбор оборудования и расчёт производственного корпуса СТО.
7.	Расчёт и планировка среднего автосервисного предприятия	Выбор места организации СДО или среднего СТО в соответствии с проходимостью транспортных потоков по федеральным и загородным дорогам. Выбор перечня оказываемых услуг в соответствии с преобладающим подвижным составом. Выбор оборудования и расчёт производственного корпуса предприятия автосервиса
8.	Расчёт и планировка крупного автосервисного предприятия	Выбор места организации автосервисного центра на улично-дорожной сети города. Выбор оборудования и расчёт производственной программы работ СТО. Планировка и выбор технологических постов.

##### 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
5-й модуль							
1.	Основные определения дисциплины.	2	2			5	9
2.	Малые автосервисные предприятия	2	2			5	9

3.	Средние автосервисные предприятия	2	2			5	9
4.	Крупные автосервисные предприятия	2	2			5	9
5.	Автосервис, смежные предприятия, выездной сервис автомобилей	2	2			4	8
6.	Расчёт и планировка малого автосервисного предприятия	2	2			4	8
7.	Расчёт и планировка среднего автосервисного предприятия	2	2			4	8
8.	Расчёт и планировка крупного автосервисного предприятия	4	4			4	8
	Всего	18	18			36	72

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
5-й модуль			
1.	Основные определения дисциплины.	Классификация предприятий автосервиса	2
2.	Малые автосервисные предприятия	Оборудование и перечень работ малых предприятий автосервиса	2
3.	Средние автосервисные предприятия	Оборудование и перечень работ средних предприятий автосервиса	2
4.	Крупные автосервисные предприятия	Оборудование и перечень работ крупных предприятий автосервиса	2
5.	Автосервис, смежные предприятия, выездной сервис автомобилей	Оборудование и перечень работ для организации выездного сервиса автомобилей	2
6.	Расчёт и планировка малого автосервисного предприятия	Расчёт и планировка малого автосервисного предприятия	2
7.	Расчёт и планировка среднего автосервисного предприятия	Расчёт и планировка среднего автосервисного предприятия	2
8.	Расчёт и планировка крупного автосервисного предприятия	Расчёт и планировка крупного автосервисного предприятия	4

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

База проведения занятий – Инженерная академия РУДН, департамент транспорта

Для проведения лекционных занятий используется комплект технических средств обучения: проектор Epson EMP S-42 – 1 шт.; интерактивная доска Smart Board 680i4 со встроенным проектором – 1 шт; ноутбук Samsung RC730 – 1 шт.; выход в Интернет.

Изложение лекционного материала сопровождается демонстрационным материалом, оформленным в виде видео презентации.

Помещения для самостоятельной работы студентов это аудитории, оснащенные всей необходимой для обучения мебелью, персональными компьютерами с выходом в Интернет, а именно: рабочее место в составе - монитор LG W1943SE-PF Black, системный блок, клавиатура, компьютерная мышь - 15 шт.; интерактивная доска Smart Board 680i4 со встроенным проектором – 1 шт; многофункциональное устройство для печати и

сканирования документов HP Laserjet Pro M1132 MFP - 1 шт.; доступ в интернет: ЛВС и Wi-Fi.

Информационное и учебно-методическое обеспечение: ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров.

## 9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение:

- Autodesk Inventor Professional 2012 Russian
- Autodesk Inventor View 2012 Russian
- Adobe Flash Player 11 ActiveX
- Adobe Flash Player 21 NPAPI
- AutoCAD2012-Russian
- AutoCAD Mechanical 2012
- Microsoft Office 2003 Web Components
- Microsoft Office Профессиональный плюс 2007
- Adobe Acrobat Reader DC - Russian

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

## 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Гринцевич, В.И. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей: учебное пособие / В.И. Гринцевич, С.В. Мальчиков, Г.Г. Козлов. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2012. - 204 с. - ISBN 978-5-7638-2382-0 ; Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229596>

2. Бачурин, А. А. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных организаций : учебное пособие / А. А. Бачурин. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 318 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-05081-3. — Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/415A6754-CE3F-458B-916D-CE994E3A77CD](http://www.biblio-online.ru/book/415A6754-CE3F-458B-916D-CE994E3A77CD).

3. Иванов, В.П. Ремонт автомобилей : учебник / В.П. Иванов, А.С. Савич, В.К. Ярошевич. - Минск : Вышэйшая школа, 2014. - 336 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-985-06-2389-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234967>

б) дополнительная литература

4. Техническая эксплуатация и ремонт технологического оборудования: учебное пособие / Р. Фаскиев, Е. Бондаренко, Е. Кеян, Р. Хасанов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2011. - 261 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. ; Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259358>

5. Лебедев, А.Т. Технология восстановления работоспособности деталей и сборочных единиц при ремонте машин и оборудования : лабораторный практикум / А.Т. Лебедев, А.В. Петров, Е.М. Зубрилина. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2010. - Ч. 1. Технология ремонта основных систем, сборочных единиц, машин, оборудования и деталей. - 244 с. ; То же [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140032>

6. Марусина, В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В.И. Марусина. - Новосибирск: НГТУ, 2011. - 218 с. : ил.,табл., схем. - (Учебники НГТУ). - ISBN 978-5-7782-1792-8 ; Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135598>

## **11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

**11.1 Методические указания при проведении практических занятий** выдаются преподавателем непосредственно на занятии.

### **11.2 Методические указания к самостоятельной работе магистрантов.**

Самостоятельная работа магистранта посвящена освоению и изучению стандартов в автосервисе и применению сертификации услуг для повышения качества оказываемых услуг. Самостоятельная работа заключается в выполнении в течение семестра индивидуального задания в виде реферата и подготовки доклада/сообщения, которые включают в себя вопросы всех разделов дисциплины.

Задание выдаётся преподавателем лично каждому магистранту на первом практическом занятии. После выполнения задания магистранты сдают работы преподавателю на проверку. Получив рецензию и исправив замечания, магистрант защищает свою работу для получения допуска к зачету.

Пояснительная записка реферата выполняется на бумаге формата А4 - 210 x 297 мм. На титульном листе должно быть указание дисциплины, номер и наименование задания, фамилия, имя, группа и № зачётной книжки магистранта. Вторым листом работы должно быть содержание, где не более чем на двух уровнях (глава, параграф) перечисляются разделы с указанием страниц. Брошюровка работы должна быть книжной; поля: сверху - 2 см, слева - 3 см, внизу - 2 см, справа - 1,5 см. Шрифт набора текста должен быть 14 пунктов. Межстрочный интервал полуторный. Текст должен иллюстрироваться схемами, графиками, рисунками, таблицами. Подрисуночная подпись должна располагаться под рисунком. Нумерация рисунков сквозная. Текст отчёта должен содержать: содержание, введение, основную часть, заключение и список литературы (не менее 5 наименований). Минимальный объём работы 10 страниц печатного текста. Доклад/сообщение представляется на одном из последних в семестре практических занятий в виде видео презентации. Студент выступает с докладом (3-5 минут). После доклада студент сдает преподавателю свою презентацию на печатном носителе с приложением электронного носителя с файлом презентации. Реферат сдаётся в печатном виде на одном из последних в семестре занятий.

## **12. Фонд оценочных для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

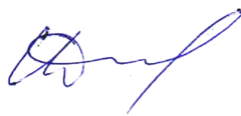
Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Стандарты обслуживания в автосервисе» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчики:**

Профессор департамента  
транспорта Инженерной  
академии

должность, название кафедры



подпись

И.К. Данилов

инициалы, фамилия

**Руководитель программы:**

Профессор департамента  
транспорта Инженерной  
академии

должность, название кафедры



подпись

И.К. Данилов

инициалы, фамилия

**Директор департамента:**

Профессор департамента  
транспорта Инженерной  
академии

должность, название кафедры



подпись

И.К. Данилов

инициалы, фамилия