

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
Протокол
от « 27 » апреля 2022 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от « 27 » апреля 2022 г.
№ 705/41д

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОП.11 Организация обслуживания в автомобильных
центрах (салонах)

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-21	-
Курс	2,3	-
Семестр	4,5	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	102	-
- лекции, уроки, час.	44	-
- практические занятия, час.	58	-
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
Самостоятельная работа, час.	51	-
Максимальная учебная нагрузка, час.	153	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

2022 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 387 от 22.04.2014 год.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Мордовец Д.А.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»
Протокол № 8 от « 09 » марта 2022 г.

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Мовшук О.Е.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от « 30 » марта 2022 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. Директора по УР

Акт согласования с работодателем
№ 9 от « 27 » апреля 2022 г.

Содержание

1	Общая характеристика программы дисциплины	4
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины	4
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	5
2	Структура и содержание программы дисциплины	6
2.1	Структура и объём дисциплины	6
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	7
2.3	Тематический план и содержание дисциплины	8
3	Условия реализации программы дисциплины	17
3.1	Материально-техническое обеспечение	17
3.2	Информационное обеспечение	17
4	Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины	18
	Приложение 1 Комплект оценочных средств по дисциплине	20

1 Общая характеристика программы дисциплины

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины

Цели дисциплины: дать представление обучающимся в области покупки, продажи, сервисного и гарантийного, послегарантийного обслуживания автомобилей.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

У2 – определять критерии качества оказываемых услуг в автоцентрах;

У3 – ориентироваться в предоставляемых сервисных услугах в автомобильных центрах (салонах).

Знать:

З1 – структуру рынка автосервисных услуг;

З2 – виды предприятий системы автосервиса и организацию работы в центрах сервисных услуг;

З3 – потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг автоцентров;

З4 – Основы оценки автотранспортных средств и значение экспертизы в системе автосервиса;

З5 – критерии и составляющие качества услуг

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов), достижения личностных результатов.

Общие компетенции.

ОК 1 Понимать (сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 05 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 06 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 07 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с применением на себе ответственности за результат выполнения задач.

ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 09 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.

ПК. 1.2 Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлении.

ПК 1.3 Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.

ПК.2.1 Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК.2.2 Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК.2.3 Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Личностные результаты.

ЛР 13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.

ЛР 16 Приобретение обучающимися социально значимых знаний о правилах ведения экологического образа жизни о нормах и традициях трудовой деятельности человека о нормах и традициях поведения человека в многонациональном, многокультурном обществе.

ЛР 18 Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.

ЛР 21 Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.

ЛР 22 Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

ЛР 28 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ЛР 29 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ЛР 31 Активно применяющий полученные знания на практике.

ЛР 33 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 34 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ЛР 36 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ЛР 39 Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Дисциплина входит в профессиональный цикл и полностью состоит из часов вариативной части.

2 Структура и содержание программы дисциплины

2.1 Структура и объем дисциплины

Наименование разделов и (или) тем	Максимальная нагрузка, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.				
			Всего	в том числе			
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа
Введение	2		2	2			
Раздел 1 Структура и персонал системы обслуживания в автомобильных центрах (салонах)	79	27	52	18	34		
Раздел 2 Технологический процесс обслуживания в автомобильных центрах (салонах)	70	24	44	20	24		
Итоговое занятие	2		2	2			
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2		2	2			
Итого объем образовательной программы	153	51	102	44	58	0	0

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования (9 классов)

№ п/п	Курс	I		II		III		IV		ИТОГО
	Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:				54	48				102
	- лекции, уроки, час.				20	24				44
	- практические занятия, час.				34	24				58
	- лабораторные занятия, час.									
	- курсовой проект/работа, час.									
2.	Самостоятельная работа, час.				27	24				51
3.	Максимальная нагрузка, час.				81	72				153
4.	Форма промежуточной аттестации					ДЗ				ДЗ

2.3 Тематический план и содержание дисциплины

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Семестр 4 (9 кл.)				
1.	Введение. Цель и задачи учебной дисциплины, её связь с другими дисциплинами и междисциплинарными курсами учебного плана. Входной контроль знаний. Тест базовых знаний по организации обслуживания в автоцентрах	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.3-4	ОК 01, 02, 03 ПК 1.1 ЛР 13,16
	Раздел Структура и персонал системы обслуживания в автомобильных центрах (салонах)	79			
2.	Тема 1.1 Рынок услуг в автомобильных центрах (салонах) Особенности рынка автосервисных услуг. Внешняя и внутренняя среда автоцентров. Предприятия сервиса на рынке транспортных услуг. Материально-техническая база. Рекомендации по рациональному размещению предприятий автосервиса. Взаимодействие предприятий автосервиса с производителями и потребителями товаров и услуг Воспитательный компонент. Беседа «Мошенничество в сфере продаж автомобилей»	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.5-9	ОК 01, 02, 03 ПК 1.2 ЛР 18
3.	Практическое занятие. Составление прогноза на пользованием услуг автоцентров в заданном районе.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1 стр. 10-12 Д1	ОК 01, 02, 03 ПК 1.3 ЛР 21
4.	Практическое занятие. Составление рекомендаций по рациональному размещению предприятий автосервиса.	2			
5.	Практическое занятие. Разработка рекомендаций по материально-техническому оснащению автоцентров	2			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
6.	Практическое занятие. Разработка рекомендаций по составлению резюме, по приему на работу на должность мастера приемщика в автоцентр	2			
7.	Практическое занятие. Проведение анализа работы автоцентра	2			
	Самостоятельная работа №1. Условия функционирования и факторы, влияющие на формирование рынка автосервисных услуг. Составление схем, таблиц, диаграмм. Доработка материалов занятий. Ресурсы производственно-хозяйственной деятельности автоцентра (салона). Анализ структуры предприятий сервиса, определение подсистем рынка автоуслуг, элементы оказания услуг в автоцентрах (салонах)	6			
8.	Тема 1.2 Структура автомобильных центров (салонов). Основы построения системы управления автомобильных центров (салонов). Воспитательный компонент. Беседа «Работа персонала при общей цели-получение прибыли»	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 22-26	ОК 04, 05 ПК 2.1 ЛР 22
9.	Тема 1.3 Требования к подразделениям и основные функции. Производственные возможности автомобильных центров (салонов)	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 22-26	ОК 04, 05 ПК 2.1 ЛР 22
10.	Практическое занятие. Анализ требований к подразделениям и основные функции.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О1 стр. 27-30 Д1	ОК 04, 05 ПК 2.2 ЛР 23
11.	Практическое занятие. Составление сравнительной характеристики производственных возможностей автомобильных центров (салонов).	2			
12.	Практическое занятие. Изучение качества оказанных услуг.	2			
13.	Практическое занятие. Изучение потребностей клиентов	2			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
14.	Практическое занятие. Изучение дополнительных услуг, для привлечения клиентов	2			
	Самостоятельная работа №2. Построение организационной структуры управления. Инфраструктура автомобильных центров (салонов). Определение взаимосвязей по службам и отделам. Определение основных субъектов, организации оказывающие услуги в автоцентрах (салонах).	6	Презентация по теме занятия	О1 стр. 31-32	ОК 04, 05 ПК 2.3 ЛР 28
15.	Тема 1.4 Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг в системе автосервиса. Общая характеристика потребительских свойств товарной продукции автоцентров (салонов).	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 33-39	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 28
16.	Тема 1.5 Нормативно-правовая база объектов и систем автосервиса. Особенности качества товаров и услуг. Номенклатура и стандарты в системе автоуслуг.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 33-39	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 28
17.	Практическое занятие Анализ особенностей качества товаров и услуг.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.3-16	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 29
	Самостоятельная работа №3. Государственная и муниципальная политика в области качества товаров и услуг. Изучение структуры фонда нормативных документов. Поиск и изучение стандартов по специализации товаров и услуг в автоцентрах (салонах).	6		О3 Д1	
18.	Практическое занятие Анализ номенклатуры стандартов в системе автоуслуг.	2			
19.	Тема 1.6 Организация работы и исполнение заказов в автомобильных центрах (салонах) Методы организации труда.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 39-42	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 31

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
20.	Тема 1.7 Программы профессиональной специализации. Основы организации обслуживания клиентов.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 39-42	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 31
21.	Тема 1.8 Привлечение клиентов. Исполнение заказов. Документирование работ. Технология информационно-справочного обслуживания клиентов.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 39-42	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 31
22.	Тема 1.9 Экспертиза товарной продукции и услуг в системе автосервиса. Цели, задачи и виды экспертизы.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 39-42	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 31
23.	Практическое занятие Составление плановой загрузки персонала.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.17-28 О3 Д1	ОК 08,03 ПК 1.3 2.1 ЛР 29
24.	Практическое занятие Анализ действий: Выполнение приемки автомобилей: предварительная запись, встреча клиента, заказ-наряд.	2			
25.	Практическое занятие Выполнение исполнения заказов.	2			
26.	Практическое занятие Обработка документов на работы.	2			
27.	Практическое занятие Анализ этапов экспертизы.	2			
	Самостоятельная работа №4. Основные цели и задачи сервиса в автоцентрах (салонах). Специализация сотрудников. Подбор кадров. Общение с клиентами. Подготовка к опросу. Требования предъявляемые к специалистам. Должностные инструкции. Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Способы отображения информации. Ознакомление с терминалогией по оценке автотранспортных средств. Систематическая проработка нормативной литературы.	3	Презентация по теме занятия	О1 стр. 43-45	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 31

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Всего за 4 семестр (9 кл.)	81			
	5 семестр (9 кл.)				
	Раздел 2 Технологический процесс обслуживания в автомобильных центрах (салонах)	72			
28	Тема 2.1 Система технического обслуживания и ремонта Введение. Сущность системы ТО и ремонта. Структура и содержание системы ТО автомобилей.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.29-32 О3 Д1	ОК 08,03 ПК 1.3 2.1 ЛР 31
	Самостоятельная работа №5. Рост автомобилизации в РФ. Отечественный автомобильный сервис. Потребность услуг автосервиса. Виды и классификация автотранспортных средств. Потребительские эксплуатационные свойства автомобиля. Выбор автомобиля с точки зрения продавца и покупателя.	2			
29	Тема 2.2 Автосервис для предприятий и владельцев транспортных средств Классификация станций технического обслуживания СТО. СТОА общего назначения и специализированные. СТОА с продажей автомобилей. Станции контроля технического состояния. Станции самообслуживания	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 46-52	ОК 06,07 ПК 1.1 1.2 ЛР 33
	Самостоятельная работа №6. Оформление отчетов по практическим занятиям. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной литературы автомобилизации в РФ. Отечественный автомобильный сервис. Потребность	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 53-58	ОК 08 ПК 2.1 2.3 ЛР 21,22

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
30	<p>Тема 2.3 Лицензирование деятельности ТО и ремонту автотранспортных средств Положения о лицензировании деятельности по ТО и ремонту автотранспортных средств, осуществляемое на коммерческой основе. Постановление от 21.09.2001 № 312 Правительства РФ. Правовые аспекты исполнителя и заказчика СТОА.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 59-62	ОК 4 ПК 1.1 1.2 ЛР 18
31	<p>Основы оценки транспортных средств поступивших на СТОА. Правила оказания услуг (выполнения работ) по ТО и ремонту транспортных средств. Постановление от 11.04.2001 № 290 Правительства РФ.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 63-70	ОК 4 ПК 1.1 1.2 ЛР 23
32	<p>Практическая работа № 1. Расчет оценки рыночной стоимости подержанных автотранспортных средств с учетом их технического состояния. Экспертиза конкурентной среды.</p>	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.33-40 О3 Д1	ОК 08,03 ПК 1.3 2.1 ЛР 33
	<p>Самостоятельная работа №7. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы. Гарантийные обязательства исполнителя технического обслуживания и ремонта. Изучение изменения технического состояния автомобилей</p>	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 71-73	ОК 5 ПК 2.2 ЛР 16
33	<p>Тема 2.4 Общая схема технологического процесса на СТО Состав и структура СТО – производственные участки</p>	2		О1 стр.54-62	
34	<p>Понятие и определение технической диагностики. Диагностические нормативы. Методы и средства диагностирования автотранспортных средств</p>	2			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
35	Практическая работа № 2. Изучение диагностического оборудования станций технического обслуживания. Организация диагностирования на СТО. Диагностика систем автомобиля с использованием диагностического комплекса FSA-750. Определение кодов неисправностей и технического состояния исполнительных механизмов системы впрыска топлива.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.40-46 О3 Д1	ОК 01,06 ПК 1.3 2.1 ЛР 34
	Самостоятельная работа №8. Виды и типы диагностических приборов. Оформление отчетов. Анализ диагностических программ, применяемых основными фирмами-производителями. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 74-75	ОК 5 ПК 2.2 ЛР 16
36	Тема 2.5 Выбор перечня услуг (работ) выполняемых на СТО Практическая работа № 3. Анализ методов экспертизы автосервисных услуг в рамках маркетинговых исследований. Контрольная работа по теме «Виды и методы диагностики»	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.47-52 О3 Д1	ОК 02,05 ПК 1.3 2.1 ЛР 36
	Самостоятельная работа №9. Анализ услуг предоставляемых СТО официальных дилеров. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 76-80	ОК 3 ПК 2.3 ЛР 28
37	Тема 2.6 Классификация выполнения работ сервисного обслуживания Сущность группировки технических операций и группировка по классификации. Персонал, его функции и численность для автомобильной службы. Факторы, влияющие на потребность в рабочей силе. Эффективность использования рабочей силы	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 80-82	ОК 3 ПК 2.3 ЛР 28

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
38	Практическая работа № 4/1. Анализ схемы управления производства ТО и ремонта на СТО. Экспертиза качества услуг и обслуживания клиентов на станциях технического обслуживания и ремонта	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.53-58 О3 Д1	ОК 04 ПК 2.2 ЛР 39
39	Практическая работа № 4/2. Анализ схемы управления производства ТО и ремонта на СТО. Экспертиза качества услуг и обслуживания клиентов на станциях технического обслуживания и ремонта	2			
	Самостоятельная работа №10. Оценка рисков работы СТОА. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы.	4	Презентация по теме занятия	О1 стр.82-86	ОК 2 ПК 1.2 ЛР 28
40	Тема 2.7 Приемка автомобилей на СТО. Технология приемки и выдачи автомобиля. Уборочно-моечные работы. Способы мойки: ручной, механизированный, комбинированный. Постовые работы на участках ТО и ремонта. Участки по ремонту агрегатов и узлов	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 81-86	ОК 2 ПК 2.3 ЛР 28
41	Практическая работа № 5/1. Анализ выполнения диагностики подвески.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.59-62 О3 Д1	ОК 07 ПК 1.1 ЛР 18
42	Практическая работа № 5/2. Оформление заказ-наряда на приемку автомобиля	2			
43	Практическая работа № 5/3. Заполнение заказ-наряда на приемку автомобиля	2			
	Самостоятельная работа №11. Оформление отчетов по практическим занятиям. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы.	4	Презентация по теме занятия	О1 стр. 87-90	ОК 5 ПК 2.2 ЛР 13,18

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
44	Тема 2.8 Организация работ на специализированных участках. Организация работ на агрегатно-механическом участке. Блок-схема технологических процессов ремонта агрегатов. Организация работ на участке ремонта топливной аппаратуры, электрооборудования автомобиля.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 91-98	ОК 3 ПК 2.3 ЛР 28
45	Постовые работы, работы по ремонту снятых приборов. Технологический процесс ремонта. Организация работ на кузовном участке. Блок-схема организации производственного процесса на участке и ремонта и окраски кузова.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 100-108	ОК 3 ПК 2.3 ЛР 28
46	Практическая работа № 6/1. Техническое обслуживание системы питания бензинового двигателя. Настройка и регулирование ТНВД. ТО системы питания дизельного двигателя.	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.64-70 О3 Д1	ОК 05 ПК 1.3 ЛР 22
47	Практическая работа № 6/2. Техническое обслуживание системы питания бензинового двигателя. Настройка и регулирование ТНВД. ТО системы питания дизельного двигателя.	2			
	Самостоятельная работа №12. Применяемый инструмент и оборудование зарубежных фирм. Оформление отчетов по практическим занятиям. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы.	4	Презентация по теме занятия	О1 стр. 109-112	ОК 3 ПК 2.3 ЛР 28
48	Тема 2.9 Аспекты, учитывающие выбор места строительства зданий СТО Практическая работа № 6. Расчет параметров планировки помещений СТО. Схемы СТО, планировка производственных корпусов	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 76-80	ОК 3 ПК 2.3 ЛР 28

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Самостоятельная работа №13. Оформление отчетов по практическим занятиям. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 114-120	ОК 6 ПК 1.2 ЛР 23
49	Тема 2.10 Организация сервиса зарубежных предприятий автосервиса Структурный состав сети СТО иностранного производства. Форма ТО и ремонта автотранспортных средств иностранного производства. Тенденции развития предприятий автосервиса иностранных фирм.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 122-130	ОК 1,06 ПК 2.3 ЛР 29,31
50	Практическая работа № 7/1 Определение типов автомобилей ведущих мировых компаний и их классификация	2	Методическое указание по выполнению практической работы	О2 стр.71-80 О3 Д1	ОК 05 ПК 2.1 ЛР 29
51	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.	2			
	Всего за 5 семестр (9 кл.)	72			
	Итого объем образовательной программы.	153			

3 Условия реализации программы дисциплины

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы должны быть предусмотрены учебные помещения.

1) Кабинет «Организации и управления деятельностью служб сервиса на транспорте», оснащённый:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;

3.2 Информационное обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

Основная литература:

1. **Ковалев, В. А.** Организация грузовых автомобильных перевозок. Курсовое проектирование : учебное пособие / В. А. Ковалев, А. И. Фадеев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2014. - 188 с. ЭБС Znanium.com 1000, срок доступа май 2022 г.

2. **Стуканов, В. А.** Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В.А. Стуканов. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 207 с. — (Среднее профессиональное образование). ЭБС Znanium.com срок доступа май 2022 г.

3. **Савич, Е.Л.,** Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: учеб пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай; под ред. Е.Л. Савича – Минск: Новое знание; М. ИНФРА – М 2018. – 160 с. ЭБС Znanium.com

4. **Мордовец Д.А.** Методические рекомендации по выполнению практических работ / Д.А. Мордовец. – СПб.: АТТ, 2017.

5. **Мордовец Д.А.** Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ / Д.А. Мордовец . – СПб.: АТТ, 2017.

6. **Мордовец Д.А.** Методические рекомендации по домашней контрольной работы для заочной формы обучения / Д.А. Мордовец. – СПб.: АТТ, 2017.

Дополнительная литература:

Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей. Книга 2. Организация хранения, технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта : учебное пособие / И.С. Туревский. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). ЭБС Znanium.com 1000, срок доступа май 2022 г.

4 Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины

4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1 – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;	- соблюдение законов в процессе оформления документов на оказание услуг; - выделять место и роль сервиса в современном обществе	Практические занятия
У2 – определять критерии качества оказываемых услуг в автоцентрах;	- осуществлять поиск нормативных документов, регламентирующих критерии оказываемых услуг; - определение уровня качества оказываемых услуг; - применение для оценки качества услуг методы математического анализа	Практические занятия
У3 – ориентироваться в предоставляемых сервисных услугах в автомобильных центрах (салонах).	- соблюдение норм и правил делового общения; - поиск и обработка материалов по сервисному взаимодействию в процессе продажи товаров и услуг; - выявление проблем и возможность снять озабоченность потребителя при конкурентной услуге	Практические занятия
Знать:		
З1 – структуру рынка автосервисных услуг;	- описание этапов развития сферы услуг; - изложение функций и задач сервиса; - представление классификации предприятий сферы услуг; - описание принципов разработки услуг	Практические занятия
З2 – виды предприятий системы автосервиса и организацию работы в центрах сервисных услуг;	- определение основных подходов к осуществлению услуг; - описание принципов современного сервиса; - соблюдение требований к персоналу сервисной организации	Практические занятия
З3 – потребительские свойства и показатели	- определение свойств услуги как товара;	Практические занятия

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
качества товаров и услуг автоцентров;	- представление отличия услуги от материально-вещевого товара	
34 – Основы оценки автотранспортных средств и значение экспертизы в системе автосервиса;	- описание структуры службы сервиса и фирменного сервиса; - понимание возникновения конфликтов, жалоб при обслуживании клиентов	Практические занятия
35 – критерии и составляющие качества услуг	- понимание тактики обслуживания клиентов на этапах совершения задач; Изложение нормативно-правовых аспектов сервиса в автоцентрах	Практические занятия.

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ОП.11 Организация обслуживания в автомобильных центрах
(салонах)

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-21	-
Курс	2,3	-
Семестр	4,5	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

2022 г.

Разработчик:

Преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ» Мордовец Д.А.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 11 «Организация перевозок и безопасность движения»

Протокол № 8 от « 09 » марта 2022 г.

Председатель ЦК Мордовец Д.А.

Проверено:

Методист Мовщук О.Е.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПБ ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от « 30 » марта 2022 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем
№ _____ от « 27 » апреля 2022 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от « 27 » апреля 2022 г.

Утверждено
Приказом директора СПБ ГБПОУ «АТТ»
№_705/41д от « 27 » апреля 2022 г.

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по дисциплине ОП.11 Организация обслуживания в автомобильных центрах (салонах).

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта.

Комплект КОС может быть использован другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

1.2 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания								
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4
Введение.						КР №1			
Раздел Структура и персонал системы обслуживания в автомобильных центрах (салонах)		Пр	В1						
Тема 1.1 Рынок услуг в автомобильных центрах (салонах) Особенности ранка автосервисных услуг. Внешняя и внутренняя среда автоцентров. Предприятия сервиса на рынке транспортных услуг.				В 34				В 33	
Тема 1.2 Структура автомобильных центров (салонов). Основы построения системы управления автомобильных центров (салонов). Требования к подразделениям и основные функции.	В2				Пр		В 32		
Тема 1.3 Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг в системе автосервиса. Общая характеристика потребительских свойств товарной продукции автоцентров (салонов). Нормативно-правовая база объектов и систем автосервиса.		В 31		В3					
Тема 1.4 Организация работы и исполнение заказов в автомобильных центрах (салонах) Методы организации труда. Программы профессиональной специализации. Основы организации обслуживания							Пр		

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания								
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4
клиентов. Привлечение клиентов. Исполнение заказов. Документирование работ. Технология информационно-справочного обслуживания клиентов.									
Раздел 2 Технологический процесс обслуживания в автомобильных центрах (салонах)		Пр						В 30	
Тема 2.1 Система технического обслуживания и ремонта Введение. Сущность системы ТО и ремонта. Структура и содержание системы ТО автомобилей.			В5			В 29			
Тема 2.2 Автосервис для предприятий и владельцев транспортных средств Классификация станций технического обслуживания СТО. СТОА общего назначения и специализированные. СТОА с продажей автомобилей.		В 28		Пр			В6		
Тема 2.3 Лицензирование деятельности ТО и ремонту автотранспортных средств Положения о лицензировании деятельности по ТО и ремонту автотранспортных средств, осуществляемое на коммерческой основе. Постановление от 21.09.2001 № 312 Правительства РФ. Правовые аспекты исполнителя и заказчика СТОА.		ПР1							
Основы оценки транспортных средств поступивших на СТОА. Правила оказания услуг (выполнения работ) по ТО и						Пр		В7	

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания								
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4
ремонту транспортных средств. Постановление от 11.04.2001 № 290 Правительства РФ.									
Тема 2.4 Общая схема технологического процесса на СТО Состав и структура СТО – производственные участки		В8				В 27			
Понятие и определение технической диагностики. Диагностические нормативы. Методы и средства диагностирования автотранспортных средств			ПР2		В9		В10		
Тема 2.5 Выбор перечня услуг (работ) выполняемых на СТО Анализ методов экспертизы автосервисных услуг в рамках маркетинговых исследований. Контрольная работа по теме «Виды и методы диагностики»	В11				В12			Пр	
Тема 2.6 Классификация выполнения работ сервисного обслуживания Сущность группировки технических операций и группировка по классификации. Персонал, его функции и численность для автомобильной службы. Факторы, влияющие на потребность в рабочей силе. Эффективность использования рабочей силы			В 26			В13			В14
Тема 2.7 Приемка автомобилей на СТО. Технология приемки и выдачи автомобиля. Уборочно-моечные работы.		Пр						ПР4	

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания								
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4
Способы мойки: ручной, механизированный, комбинированный. Постовые работы на участках ТО и ремонта. Участки по ремонту агрегатов и узлов									
Тема 2.8 Организация работ на специализированных участках. Организация работ на агрегатно-механическом участке. Блок-схема технологических процессов ремонта агрегатов. Организация работ на участке ремонта топливной аппаратуры, электрооборудования автомобиля.	В 15		В 17		ПР5	В 18			
Постовые работы, работы по ремонту снятых приборов. Технологический процесс ремонта. Организация работ на кузовном участке. Блок-схема организации производственного процесса на участке и ремонта и окраски кузова.			Пр				В 19		
Тема 2.9 Аспекты, учитывающие выбор места строительства зданий СТО Расчет параметров планировки помещений СТО. Схемы СТО, планировка производственных корпусов		В 21						В20	
Самостоятельная работа №13. Оформление отчетов по практическим занятиям. Систематическая проработка конспектов занятий, учебных изданий и специальной нормативной литературы.							ПР6		В22
Тема 2.10 Организация сервиса	ПР7		В 23		В 24	Пр		В 25	

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания								
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4
зарубежных предприятий автосервиса Структурный состав сети СТО иностранного производства. Форма ТО и ремонта автотранспортных средств иностранного производства. Тенденции развития предприятий автосервиса иностранных фирм.									

Условные обозначения: Пр – проверочная работа; В- вопросы

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения: дифференцированный зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии путём выведения средней оценки за все запланированные программой контрольные задания.

Условия приема: допускаются до сдачи дифференцированного зачёта студенты, выполнившие все контрольные задания и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество контрольных заданий:

- каждому студенту предоставляется выборочно три вопроса из списка предложенных.

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению: дифференцированный зачёт включает три вопроса.

Время проведения: 90 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии по дисциплине, контрольные задания проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам текущих контрольных заданий, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

2.2 Критерии и система оценивания

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка составляет 4,6 и более.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,6 - 4,5.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,0 - 3,5.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка составляет 2,9 и менее; если студент выполнил контрольные задания не в полном объёме или выполнил не все контрольные задания.

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачёту

1. Автосервис как инфраструктура автомобильного транспорта, включающая в себя системы торговли, поддержание работоспособности и восстановления автомобилей.

2. Задачи автосервиса.

3. Проблемы эффективности автосервиса.

4. Цель автосервиса, как инфраструктуры автомобильного транспорта.

5. Условия использования автомобилей.

6. Условия эксплуатации автомобилей.

8. Условия обеспечения безопасности движения и устранения вредных последствий.

9. Схемы организации торговли автомобилями и запасными частями.

10. Обуславливающие факторы.

11. Маркетинговые требования и требования эффективности производства к подсистеме поддержания работоспособности и восстановления.

12. Обеспечения качества автосервиса.
13. Факторы, обуславливающие сложность организации производства и управление запасными частями.
14. Системы обеспечения технической эксплуатации, ее подсистемы.
15. Сохраняемость автомобиля при транспортировке и хранении.
16. Система использования автомобиля, климат, состояние дороги.
17. Система безопасности движения и устранение вредных выбросов.
18. Методы удовлетворения нужд и спроса потребителей.
19. Потребности автовладельцев. Возможные методы удовлетворения.
20. Классификация СТО по спросу, предложению и требованиям к качеству обслуживания.
21. Требования потребителей.
22. Операции по удовлетворению потребностей: организационные, информационные, предметного воплощения.
23. Особенности продукции автосервиса.
24. Способы получения информации о состоянии автомобиля.
25. Обеспечение требуемых характеристик СТО.
26. Качество автосервиса.
27. Качество услуг СТО и ремонта.
28. Уровень качества: соответствие стандартам; соответствие использованию; соответствие фактическим требованиям рынка; соответствие латентным (скрытым, неочевидным) требованиям.
29. Аспекты качества. Особенности услуг с точки зрения качества.
30. Факторы, обуславливающие качество, суть этих факторов.
31. Влияние персонала на качество.
32. Зависимость ёмкости рынка. Понятие ёмкости рынка.
33. Методы определения ёмкости рынка.
34. Ёмкости рынка запасных частей и материалов.
35. Ёмкость рынка автоуслуг. Общая ёмкость рынка. Остаточная ёмкость рынка.
36. Объем услуг сегмента рынка (географическая, по маркам автомобилей, по видам работ)
37. Ёмкость рынка кузовных и малярных работ.
38. Факторы, определяющие сегменты рынка.
39. Сегментация рынка по признакам потребителей.
40. Сегментация рынка по параметрам услуг; по признакам конкурентов.
41. Рыночная конкуренция. Конкурентность услуг.
42. Конкурентность автосервиса как динамичный показатель.
43. Форма составления объективного мнения о конкурентоспособности.
44. Определение конкурентоспособности услуг. Наличие конкуренции.
45. Особенности ценообразования в автосервисе.
46. Реальные условия работы станции.
47. Привлечение клиентуры, обеспечение положительного сотрудничества с клиентурой.
48. Закрепление клиентуры в качестве постоянной.
49. Использование клиентуры в качестве носителя положительной информации.
50. Функции предприятия при работе с клиентурой.
51. Организация работ по техническому обслуживанию и ремонту.
52. Структура рабочих мест, квалификация персонала, техническое обеспечение, режим работы, последовательность исполнения заказов и операций, организация работы работников.
53. Эффективность использования ресурсов.
54. Факторы, влияющие на организацию производства.
55. Неравномерность потока требований на СТО.
56. Формирование производственной программы - формирования спроса.

57. Вспомогательные производства, основные средства эксплуатации, обслуживание и ремонт технологического оборудования.

58. Основные производственные фонды.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу

по дисциплине ОП.11 Организация обслуживания в автомобильных центрах (салонах)
по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Рабочая программа разработана Мордовец Д.А., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа дисциплины ОП.11 Организация обслуживания в автомобильных центрах (салонах) составлена учебным образовательным учреждением с учётом специфики и запроса работодателя СПб ГУП «Пассажиравтотранс», который занимается эксплуатацией наземного пассажирского транспорта в Санкт-Петербурге и в своём составе имеет Службу организации перевозок и Отдел сервиса

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику дисциплины;
- структуру и содержание дисциплины;
- условия реализации дисциплины;
- контроль и оценку результатов освоения дисциплины;
- комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине.

В общей характеристике дисциплины определены место дисциплины в учебном процессе, цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины.

В структуре определён объём дисциплины, виды учебной работы и форма промежуточной аттестации.

Содержание дисциплины раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы учебной дисциплины, их содержание, объём часов, перечислены практические работы. Так же в содержании указаны общие и профессиональные компетенции на формирование которых направлено изучение учебной дисциплины.

Условия реализации дисциплины содержат требования к минимальному материально-техническому обеспечению и информационному обеспечению обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением – комплектом контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Реализация рабочей программы дисциплины ОП.11 Организация обслуживания в автомобильных центрах (салонах) способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

/ Стрелец И.А. /