

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Кунгурский автотранспортный колледж»

Рабочая программа учебной дисциплины

**ОП 10 Организация фирменного и сервисного
обслуживания**

23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

2020г.

Одобрено на заседании ЦК
профессиональных циклов, направления
«Техническое обслуживание и
ремонт автомобильного транспорта»
Протокол № _____ от «__» _____ 2020г.

Председатель комиссии
_____/ С.В.Пирожков

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора

_____ Целищева М. Г.

_____ 2020 г.

Составитель: Цепилов В.И., преподаватель ГБПОУ КАТК.

СОДЕРЖАНИЕ

Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	стр. 4
Структура и содержание учебной дисциплины	7
Условия реализации учебной дисциплины	12
Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 11. ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОП 10 Организация фирменного и сервисного обслуживания входит в профессиональный цикл.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- обосновывает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- знает конечные результаты своей профессиональной деятельности; - преимущества и недостатки будущей профессии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- выявляет профессиональные проблемы; - формирует профессиональные задачи; - даёт аргументированную оценку результатов своей деятельности	- знает принципы организации собственной деятельности; - типовые методы и способы выполнения профессиональных задач; - методы оценки их эффективности и качества.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- основы организационно-управленческой деятельности в нестандартных ситуациях, включая вопрос профессиональной этики, организации производственных процессов.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- осуществляет поиск необходимой информации; - воспринимает и обобщает информацию; - эффективно выполняет профессиональные задачи.	- основы культуры мышления, анализа и восприятия информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- использовать, хранить и перерабатывать современные информационные технологии для сбора, обработки и распространения информации.	- сущность работы с компьютером как средством управления информацией; - сущность работы в интернете и получения информации в глобальных сетях.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- организовывать работу коллектива исполнителей и принимать управленческие решения в условиях	- знать основы организации работы коллектива исполнителей и принятия управленческих решений в

	<p>различных мнений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть современными методами организации работы коллектива исполнителей; - владеть основами принятия управленческих решений в условиях различных мнений 	<p>условиях различных мнений.</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - брать на себя ответственность за результат выполнения заданий. 	<ul style="list-style-type: none"> - знать методы работы с командой; - мероприятия по улучшению условий работы; - принципы выявления ресурсов команды; - способы организации работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями.
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать собственные сильные и слабые стороны; - определять перспективы профессионального и личностного развития; - составлять программу саморазвития, самообразования; - определять этапы достижения поставленных целей. 	<ul style="list-style-type: none"> - знать необходимые внешние и внутренние ресурсы для достижения целей; - знание мероприятий, способствующих карьерному росту; - знание навыков самоорганизации и применения их на практике; - методов самообразования.
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять технологии, используемые в профессиональной деятельности; - определять источники информации о технологиях профессиональной деятельности; - определять условия и результаты успешного применения технологий; - определять причины необходимости смены технологий или их усовершенствования. 	<ul style="list-style-type: none"> - знает этапы технологического процесса, в которых происходят или необходимы изменения; - условия и результаты успешного применения технологий; - производственную ситуацию и называет противоречия между реальными и идеальными условиями реализации технологического процесса; - причины необходимости смены технологий или их усовершенствования.
<p>ПК 1.1. Организовывать и проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организует работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса 	<ul style="list-style-type: none"> - знает методы организации работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта.
<p>ПК 1.2. Осуществлять технический контроль при хранении, эксплуатации, техническом обслуживании и ремонте автотранспорта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществляет технический контроль при хранении, эксплуатации, техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств. 	<ul style="list-style-type: none"> - знает способы проведения технического контроля при хранении, эксплуатации, техническом обслуживании автотранспортных средств;

		- способы проведения технического контроля при ремонте автотранспортных средств.
ПК 1.3. Разрабатывать технологические процессы ремонта узлов и деталей.	- осуществляет разработку технологических процессов ремонта узлов и деталей	- основные дефекты узлов и деталей; - способы ремонта узлов и деталей; - особенности разработки технологических процессов ремонта узлов и деталей

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	88
<i>Самостоятельная работа</i>	24
Объем образовательной программы	64
в том числе:	
теоретическое обучение	32
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	32
курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	-
контрольная работа	-
<i>Самостоятельная работа</i>	24
Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачёта	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	
1	2	3	4	
Введение	Содержание учебного материала	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 6. ПК 1.1. ПК 1.2.	
	Ретроспективный анализ развития системы фирменного обслуживания ТС в РФ. Современное состояние системы. Состояние парка ТС. Уровень удовлетворения производственно-технической базы (ПТБ) фирменного обслуживания ТС. Обеспечение запасными частями. Организационная структура. Общая характеристика дисциплины и порядок ее изучения.			
	Практическое занятие № 1. Разработка организационной структуры предприятия фирменного обслуживания ТС.			3
	Самостоятельная работа обучающихся Составить глоссарий по данной теме. Выделить преимущества и недостатки системы фирменного обслуживания ТС в РФ.			2
Тема 1. Зарубежный опыт	Содержание учебного материала	2	ОК 4. ОК 5. ОК 9. ПК 1.1.	
	Характеристика и организация фирменного обслуживания ТС США и Западной Европы. Парк ТС и его структура в мире. Производственно-техническая база предприятий фирменного обслуживания ТС Система снабжения запасными частями. Персонал			
	Практическое занятие № 2. Составить таблицу: «Особенности организации фирменного обслуживания в зарубежных странах (США и Европы)»			3
	Самостоятельная работа обучающихся Реферат: «Соблюдение техники безопасности на предприятиях фирменного обслуживания за рубежом».			4

Тема 2. Особенности эксплуатации ТС.	Содержание учебного материала		
	Большое разнообразие условий и режимов эксплуатации ТС. Различные формы собственности ТС. Экономические различия предприятий эксплуатирующих ТС. Различное географическое положение организаций эксплуатирующих ТС.	3	ОК 2. ОК 9. ПК 1.1.
	Практическое занятие № 3. Эксплуатация ТС в сложных климатических условиях.	3	
	Самостоятельная работа обучающихся: Структуры и основные функции предприятий автосервиса.	2	
Тема 3. Система технического сервиса.	Содержание учебного материала		
	Классификация станций технического обслуживания. Оборудование станций технического обслуживания для ТО и ремонта. Основные показатели технического состояния автомобилей. Организационные структуры и методы работы системы ТО и ТР. Общие направления технического обслуживания автомобилей.	4	ОК 4. ОК 7. ОК 8. ПК 1.1. ПК 1.3.
	Практическое занятие № 4 Разработка и обоснование последовательности перехода транспортного средства при выполнении различных видов сервисного обслуживания. Составление схем с пояснительной запиской	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Основные направления деятельности служб технического сервиса – разработать схему.	4	
Тема 4. Лицензирование	Содержание учебного материала		

и сертификация услуг по ТО и Ремонту ТС	Общие понятия. Современное состояние лицензирования и сертификации услуг. Управление качеством услуг. Требования международных стандартов ИСО к обеспечению качества услуги ГОСТа. Закон о защите прав потребителей.	2	ОК 2. ОК 4. ПК 1.3.
	Практическое занятие № 5 Разработка опросного листа для оценки удовлетворенности потребителя услуги в г.Кунгуре	3	
	Самостоятельная работа обучающихся: Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания.	2	
Тема 5. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий технического сервиса и фирменного обслуживания ТС	Содержание учебного материала		ОК 3. ОК 5. ОК 8. ПК 1.3.
	Разрешительная документация на новое строительство и реконструкцию действующих предприятий фирменного обслуживания. Законодательные акты. Перечень и основное содержание нормативной, организационной и технологической документации для предприятий технического сервиса и фирменного обслуживания.	4	
	Практическая работа № 6 Подготовка перечня служебной документации. Отработка порядка заполнения, контроля и учета служебной документации.	3	
	Самостоятельная работа обучающихся. Техническая документация, используемая при эксплуатации ТС.	2	
Тема 6. Виды услуг по ТО и ремонту ТС	Содержание учебного материала		
	Общероссийский классификатор услуг населению, раздел «ТО и ремонт автотранспортных средств». Предпродажная подготовка, гарантийное обслуживание, ТО и заявочный ремонт, окрасочно-кузовные работы. Понятие о маркетинговой деятельности предприятий фирменного обслуживания.	2	ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 1.1.
	Практическая работа № 7 Разработка «памятки» профессионального поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг	3	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	

	Анализ парка транспорта, принадлежащего гражданам. Анализ развития автотехобслуживания в стране. Инновационные технологии при сервисном обслуживании.		
Тема 7. Понятие о производственно- технической базе предприятий технического сервиса и фирменного обслуживания.	Содержание учебного материала		ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 9. ПК 1.3.
	Инфраструктура предприятий технического сервиса и фирменного обслуживания ТС. Методика технологического расчета. Общая характеристика и технологическая совместимость производственных участков. Технологическое оборудование.	4	
	Практическая работа № 8 Составление схемы расположения предприятия сервисного и фирменного обслуживания с привязкой к местности и коммуникациям.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся. Технология технического сервиса. Разработка проекта предприятия технического сервиса на примере автосервиса большегрузных автомобилей.	2	
Тема 8. Организация и технология работ на СТО	Содержание учебного материала		ОК 5. ОК 7. ОК 8. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.
	Особенности организации работ на СТО. Приемка и выдача автомобилей. Технология и организация сварочных, кузовных и окрасочно-кузовных работ на СТОА.	4	
	Практическая работа № 9 Разработка схем расположения технологических постов автосервиса, порядка их взаимодействия. Обеспечение технологическим оборудованием.	3	
	Самостоятельная работа обучающихся. Структура типовых СТО. Организация и технология работ на производственных участках СТО.	2	
Тема 9. Особенности	Содержание учебного материала		
	Понятие о ценообразовании услуг автосервиса.	4	ОК 2. ОК 3.

инженерно-технической службы.	Организационно-производственная структура инженерно-технической службы станций технического обслуживания и фирменного обслуживания ТС различного 2размера. Понятие цены на услуги автосервиса. Методика расчета стоимости нормо-часа.		ОК 4. ОК 5. ОК 8. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.
	Практическая работа № 10 Определение потребности в запасных частях. Определение кодировки для оформления заказов запасных частей. Составление заказов на эксплуатационные и вспомогательные материалы.	3	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Состав и содержание документа «Положения о ТО и Р автотранспортных средств, принадлежащим гражданам и мини тракторов».		
Тема 10. Система сопровождения заказчика.	Содержание учебного материала		ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 7.
	Система сопровождения заказчика. Эффективное управление обслуживанием. Средства для привлекательного оформления станции технического обслуживания.	1	
	Дифференцированный зачёт	1	
Всего:		88	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета
Техническое обслуживание и ремонт автомобилей.

Оборудование учебного кабинета:

- - посадочные места по количеству обучающихся;
- – рабочее место преподавателя;
- – нормативно-правовые документы;
- – комплект учебно-методических пособий;
- - плакаты, схемы;
- -узлы и детали дорожно-строительных машин и оборудования;
- - модели агрегатов и машин.
- Мультимедиа

Технические средства обучения:

- - узлы, детали, агрегаты;
- - двигатели: дизельные и карбюраторные;
- - разрезы узлов, агрегатов,
- - стенды действующие, макеты;
- - плакаты, схемы.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Баженов С. П. Основы эксплуатации и ремонта автомобилей и тракторов: учебник для студентов вузов/ С. П. Баженов, Б. Н. Казьмин, С. В. Носов; под ред. С. П. Баженова. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 336 с.
2. Сапронов Ю. Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса [Текст]: учебное пособие для студентов вузов/ Ю. Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 224 с.
3. Производственно-техническая инфраструктура сервисного обслуживания автомобилей [Текст]: учебное пособие для студентов вузов/ Н. И. Веревкин [и др.]; под ред. Н. А. Давыдова. - М.: Академия, 2012. - 400 с.

Дополнительные источники:

4. Организация производства технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей [Текст]: учеб. Пособие для сред. проф. образования / В. М. Виноградов [и др.]. - М.: Академия, 2009. - 256 с.

5. Малкин В. С. Техническая эксплуатация автомобилей. Теоретические и практические аспекты [Текст]: учебное пособие для студентов вузов/ В. С. Малкин. - 2-е изд. стер. - М.: Академия, 2009. - 288 с.

Интернет ресурсы:

http://lib.moy.su/index/dorozhno_stroitelnye_mashiny_ustrojstvo_ehkspluatacija_i_remont/024 - электронная библиотека по дорожно-строительным машинам.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
Знания: 1. Устройство современных ТС, основы производства и эксплуатационных свойств ТС в современных условиях; 2. Правовые и технические вопросы создания предприятий фирменного обслуживания ТС, элементы маркетинга и менеджмента; 3. Структуру автотранспортных и автосервисных предприятий и их потребности; 4. Особенности функционирования и развития системы фирменного обслуживания ТС.	1. Демонстрирует устройство ТС, основы производства и эксплуатационных свойств ТС в современных условиях. 2. Демонстрирует владение правовой и технической базой при создании предприятий обслуживания ТС; владеет элементами маркетинга и менеджмента. 3. Описывает структуру АТ и АС предприятий, владеет их потребностями. 4. Демонстрирует владение особенностями работы и развития системы обслуживания ТС.	1. Экспертная оценка знаний по общему устройству ТС на практических занятиях, тестировании и фронтальном опросе. 2. Экспертная оценка знаний на занятиях, тестировании, защите рефератов. 3. Экспертная оценка знаний на занятиях, тестировании. 4. Экспертная оценка знаний на занятиях, тестировании, защите рефератов.
Умения: 1. Выполнять основные операции технической диагностики,	1. Умеет выполнять работы по технической диагностике,	1. Проверка умения объяснения принципа работы диагностического

<p>технического обслуживания и ремонта ТС;</p> <p>2.Организовывать работу предприятие фирменного обслуживания ТС</p> <p>3.Составлять технологическую и организационную документацию на предприятиях фирменного обслуживания ТС;</p>	<p>технического обслуживания и ремонта ТС.</p> <p>2.Способность точно и правильно организовать работу предприятия.</p> <p>3.Способность составлять технологическую и организационную документацию на предприятиях фирменного обслуживания ТС;</p>	<p>оборудования</p> <p>2.Описание организации работы СТО. Основные посты и принцип работы бригад</p> <p>3.Заполнить предлагаемые бланки документов СТО</p>
---	---	--