

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Порохня Андрей Алексеевич
Должность: И.о. директора института перспективной инженерии
Дата подписания: 16.06.2026 16:22:01
Уникальный программный ключ:
990bea3aeec48c23bd8699e48288f8d190b3

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора института
перспективной инженерии
канд.техн. наук, доцент
Порохня А.А.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Системы, технологии и организация услуг на предприятиях
автосервиса»

Направление подготовки	23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов		
Направленность (профиль)	Автомобили и автомобильное хозяйство		
Год начала обучения	2026 г.		
Форма обучения	очная	заочная	очно-заочная
Реализуется в семестре	4	4	

Разработано

канд.техн.наук, доцент
департамента ФМиИК
Бабич А.Г.

Ставрополь 2026 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины, разработанной по ФГОС ВО, заключается в формировании у обучающихся по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (профиль «Автомобили и автомобильное хозяйство»), компетенции ПК-5.

Задачами дисциплины являются:

- изучение существующих и перспективных систем и технологий обслуживания автомобилей, особенностей эксплуатации автомобилей в различных условиях и влияние этих условий на техническое состояние автомобилей;
- изучение форм и видов автосервиса, его организационно-управленческих структур, правил общения с потребителями;
- освоение законодательной базы, регламентирующей деятельность предприятий автосервиса;
- изучение системы материально-технического обеспечения предприятий автосервиса, спецификой взаимоотношения с поставщиками.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-5. Организация самостоятельной деятельности и осуществление управления процессами постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения (службы, отдела)	ИД-1. Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису ИД-2. Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Применяя знания об осуществлении процессов постпродажного обслуживания и сервиса в рамках структурного подразделения (службы, отдела) использует их для организации самостоятельной деятельности в сфере автосервиса

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий: всего: 3 з.е. 108 акад.ч.	ОФО, в акад. часах	ЗФО, в акад. часах	ОЗФО, в акад. часах
Контактная работа:			
Лекции/из них практическая подготовка	32	2	
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	16/8	6/4	
Практических занятий/из них практическая подготовка			
Самостоятельная работа	60	100	
Формы контроля			
Экзамен	-	-	
Зачет	4 семестр	4 семестр	
Зачет с оценкой	-	-	
Курсовая работа	нет	нет	

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1.

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостояте льная работа, часов	Формы текущего контроля успеваемости и
			Лекции	Практически е занятия	Лабораторн ые работы	Групповые консультаци и		
Очная форма/заочная форма								
1	Общие требования и порядок использования информации в автосервисе	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	2/-					
2	Информация об услугах Практическое занятие № 1. Маркетинг в автосервисе	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	4/-	2/-				собеседован ие
3	Учет и документация при оказании автосервисных услуг Практическое занятие № 2.Определение последовательности управления транспортным процессом при различных критериях эффективности Практическое занятие № 3. Информационная база по запасным частям	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	4/2	2/2				собеседован ие
4	Информация о персонале и функциях автосервисных служб Практическое занятие № 4.	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	4/-	2/-				собеседован ие

	Информация о качестве ТО и ремонта автомобилей						
5	Особенности организации автосервисных услуг для лиц с ОВЗ Практическое занятие № 5. Особенности организации автосервисных услуг для лиц с ОВЗ	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	4/-	2/2			собеседование
6	Информационное обеспечение товаров и услуг Практическое занятие № 6. Документация в системе ТО и ремонта автомобилей	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	4/-	2/-			собеседование
7	Нормативно – техническая информация Практическое занятие № 7. Управление производством ТО и ТР на базе диагностической информации	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	4/-	2/2			собеседование
8	Информация о качестве услуг Практическое занятие №8 Планирование и управление производством технического обслуживания автомобилей	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	4/-	2/-			собеседование
9	Информационная база маркетинга. Практическое занятие № 9 Определение численности персонала автосервисных услуг	ИД-1. ПК-5 ИД-2. ПК-5	2/-	2/-			собеседование
	ИТОГО за 4 семестр		32/2	16/6			60/100
	ИТОГО		32/2	16/6			60/100

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : Учебное пособие / Марусина В. И. - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 218 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-57782-1792-8

2. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учебник / [А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.] ; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. - М. : Академия, 2013. - 480 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Транспорт) (Бакалавриат). - На учебнике гриф: Доп.УМО. - Библиогр.: с. 471-474. - ISBN 978-57695-8829-7

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Волгин, В. В. Приемщик автосервиса : практ. пособие / В.В. Волгин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2010. - 452 с. : ил. - Прил.: с. 425-450. - Библиогр.: с. 451. - ISBN 978-5-394-00713-2

2. Волгин, В. В.; Склад : логистика, управление, анализ / В.В. Волгин. - 11-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 724 с. : табл., схемы, граф. - <http://biblioclub.ru/>. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01944-9

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1 Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» для студентов направления 190600.62 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» / сост. А. Г. Бабич ; рец. Н. И. Ющенко ; Сев.-Кав. федер. ун-т. - Ставрополь : СКФУ, 2012. - 69 с.

2 Методические указания к лабораторным занятиям по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса» для бакалавров направления подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов/ сост. Бабич А. Г. /Электронный ресурс.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1 <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека.

- 2 <http://transport-at.ru> – официальный сайт журнала «Автомобильный транспорт».
- 3 <http://www.mintrans.ru> – официальный сайт Министерства транспорта РФ.
- 4 <http://www.panor.ru> – крупнейшее в России издательство деловых журналов.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На семинарских и практических занятиях студенты

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	КонсультантПлюс
2	Техэксперт

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Альт Рабочая станция К 10
2	Пакет офисных программ - Р7-Офис

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	- Короткофокус. мультимедиа-проектор EpsonEB-536Wi с настен.крепленELPMB45 и наб.каб.;
	- Монитор ЖК 21,5 DELL ный DELL E2216H/216H-1941/DELL E2216H21/5 LED monitor TN VGA DP 1920*1080;
Практические занятия	- ПК для лекцион. аудит Dell OptiPlex3040i3-6100(3.7GHz.3M.DC)4(1*4) GBDDR3L1600MHz.GMAHD4400.DVD+RW) черный с клавиатурой со считывателем смарт-карт.
	- Монитор ЖК 24 DELL черный DELL E2416H/416H-1965/DELL E2416 24 TN 1920x180.5ms.250cd/m2.1000:1.160/170TiIt VGA.DP.3Y;
Самостоятельная работа	- Тонкий клиентDeII Wyse5030для сист.виртуализации рабочих столов на базе VMWare Horizon с аппаратной реализ. протокола PCoIP монитором DELLE2416Hклавиатурой со считыват. смарт-карт.
	- Монитор ЖК 24 DELL черный DELL E2416H/416H-1965/DELL E2416 24 TN 1920x180.5ms.250cd/m2.1000:1.160/170TiIt VGA.DP.3Y;
	- Тонкий клиентDeII Wyse5030для сист.виртуализации рабочих столов на базе VMWare Horizon с аппаратной реализ. протокола PCoIP монитором DELLE2416Hклавиатурой со считыват. смарт-карт.
	- Монитор ЖК 24 DELL черный DELL E2416H/416H-1965/DELL E2416 24 TN 1920x180.5ms.250cd/m2.1000:1.160/170TiIt VGA.DP.3Y;

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде. Специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации.

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, научно-исследовательской работы обучающихся (переносной ноутбук, переносной проектор, компьютеры с необходимым программным обеспечением и выходом в интернет).

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

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием

ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.