

**Министерство образования и науки Самарской области  
государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Самарской области  
«Самарский машиностроительный колледж»**

**СОГЛАСОВАНО**

Акт согласования с  
работодателями  
образовательной программы  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор колледжа  
\_\_\_\_\_ Хабибулин А.Т.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.14 СИСТЕМА, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ  
УСЛУГ  
по специальности**

**23.02.05 Эксплуатация транспортного электрооборудования и  
автоматики  
(по видам транспорта, за исключением водного)**

Номер регистрации \_\_\_\_\_

Самара, 20\_\_

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС СПО) по специальности 23.02.05 Эксплуатация транспортного электрооборудования и автоматики (по видам транспорта, за исключением водного) Приказ Минобрнауки России от 22.04.2014 N 387.

Разработчик:

Сиднева Г.К., преподаватель ГБПОУ «Самарский машиностроительный колледж»  
Ф.И.О., должность

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией

УГС Транспортных средств

Председатель предметно-цикловой  
комиссии

\_\_\_\_\_ Мячина О.Г.  
подпись Ф.И.О.

Протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| 1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....  | 4  |
| 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....   | 6  |
| 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...   | 12 |
| 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ.....  | 13 |
| ДИСЦИПЛИНЫ   |    |
| 5 ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ<br>КОМПЕТЕНЦИЙ.....   | 14 |
| 6 ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С<br>ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ<br>ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ | 17 |

# 1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Система, технология и организация сервисных услуг

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью вариативной составляющей программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) в соответствии с ФГОС по специальности среднего специального образования 23.02.05 Эксплуатация транспортного электрооборудования и автоматики (по видам транспорта, за исключением водного).

### 1.2 Место учебной дисциплины в структуре ППСЗ

Учебная дисциплина входит в вариативную часть общепрофессиональных дисциплин.

Изучение учебной дисциплины Система, технология и организация сервисных услуг завершается промежуточной аттестацией в форме *дифференцированного зачета* в рамках освоения ППСЗ.

### 1.3. Планируемые результаты освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- разрабатывать мероприятия по сокращению сроков технического обслуживания и текущего ремонта;
- планировать графики выполнения предупредительных технических обслуживаний и текущего ремонта автомобилей, в зависимости от района эксплуатации и ведомственной принадлежности;
- составлять необходимые технологические документы для выполнения технического обслуживания, текущего ремонта.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- основные принципы построения сферы и технологии сервисных услуг;
- основы составления документации;
- основные участки технического обслуживания и ремонта электрооборудования автомобилей, их состав, планировку и применяемое оборудование;
- организацию складского хозяйства;
- организацию хранения и учета подвижного состава и производственных запасов

Освоение содержания учебной дисциплины Система, технология и организация сервисных услуг обеспечивает формирование компетенций:

ОК:

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

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

качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК:

ПК 1.1. Организовать эксплуатацию, техническое обслуживание и ремонт изделий транспортного электрооборудования и автоматики.

ПК 1.2. Контролировать ход и качество выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту транспортного электрооборудования и автоматики.

ПК 1.4. Составлять дефектные ведомости и отчетную документацию.

ПК 2.2. Планировать и организовывать производственные работы.

ПК 2.6. Обеспечивать соблюдение техники безопасности на вверенном производственном участке.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы   | Объем часов |
|--|-------------|
| Максимальная учебная нагрузка (всего)                              | 68          |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)                   | 48          |
| в том числе:   |             |
| <i>практические занятия</i>  | 10          |
| <i>Контрольные работы</i>  | -           |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего)                        | 20          |
| Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i> |             |

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Система, технология и организация сервисных услуг

| Наименование разделов и тем   | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа   | Объем часов | Уровень усвоения |
|---|--|-------------|------------------|
| 1   | 2  | 3           | 4                |
| <b>Введение</b>   | Этапы развития комплексов технического обслуживания и ремонта. Основные термины о поломках и неисправностях. Обоснованность проведения технического обслуживания.  | 2           | 2                |
| <b>Раздел I</b><br><b>Организация и управление производством технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей</b> |  |             |                  |
| <b>Тема 1.1</b><br><b>Классификация организаций автомобильного транспорта</b>   | <b>Содержание учебного материала</b><br>Деление транспорта по функциональным особенностям. Комплексные автомобильные транспортные организации (АТО), специализированные АТО, автомобильные обслуживающие организации, авторемонтные организации, гаражи-стоянки. Классификация станций технического обслуживания.  | 2           | 2                |
| <b>Тема 1.2</b><br><b>Производственный процесс и его элементы</b>   | <b>Содержание учебного материала</b><br>Построение производственного процесса, оптимальный производственный процесс, вспомогательный процесс. Классификация производственных процессов ремонта автотранспортных станций в зависимости от степени участия человека. Принципиальная схема технологического процесса.   | 2           | 2                |
|   | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>1 Классификация производственных процессов по характеру и содержанию<br>2 Классификация производственных процессов по длительности  | 4           | 2                |
| <b>Тема 1.3</b><br><b>Принципы формирования технологий, технологического и производственного</b>                          | <b>Содержание</b><br>Принципы формирования технологии, технологического и производственного процессов ТО и ремонта автомобилей. Прогрессивность технологий. Этапы формирования технологии. Составляющие технологии процесса. Производственно-техническая база. Организационные формы технологического процесса. Прогрессивность технологии. Классификация факторов, влияющих на прогрессивность технического обслуживания и ремонта автомобилей. | 2           | 2                |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| процессов ТО и ремонта автомобилей.<br>Прогрессивность технологий.                  | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>Классификация факторов, влияющих на прогрессивность технологий ТО и ремонта автомобилей.   | 2 | 2 |
| Тема 1.4<br>Общая характеристика технологического процесса ТО и ремонта автомобилей | <b>Содержание учебного материала</b><br>Классификация работ по техническому обслуживанию. Классификация операций по техническому обслуживанию. Работы, выполняемые при сервисном, ТО-1,ТО-2 обслуживании, нормативы и требования. Виды ремонтных работ. Работы, выполняемые при текущем ремонте и их обоснованность | 2 | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>Нормативы капитального ремонта для различных видов транспорта.   | 4 | 2 |
| Тема 1.5<br>Факторы, определяющие простои в ТО и ремонте                            | <b>Содержание учебного материала</b><br>Сокращение простоев при текущем ремонте и техническом обслуживании. Технология работ по техническому обслуживанию и ремонту. Стабильность трудовых коллективов. Условия присвоения категории технологическому качеству.   | 2 | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>1 Изменение показателей производственного процесса в зависимости от уровня механизации процессов ТО и ТР<br>2 Условия присвоения категории качества технологическому процессу  | 4 | 2 |
| Тема 1.6<br>Сокращение применения ручного труда ремонтных рабочих в АТО             | <b>Содержание учебного материала</b><br>Техническая группа. Организационная группа. Социальная группа. Экономическая группа. Группы направлений работ по сокращению ручного труда в автотранспортных организациям.  | 2 | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>Программа сокращения применения ручного труда в АТО  | 2 | 2 |



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>Тема 1.7</b><br><b>Организация технологических процессов ТО и диагностирования автомобилей</b>            | <b>Содержание учебного материала</b><br>Организация технологических процессов текущего ремонта подвижного состава. Организация управления производством.<br>Методы технического обслуживания автомобилей на универсальных постах. Поточный метод, поточная линия. Операционно-постовой метод. организация ТО-1, ТО-2 на универсальных постах. Организация ТО-1,ТО-2 на потоке. Операционно-постовой метод ТО-2. Агрегатный метод. индивидуальный метод. схема процесса текущего ремонта автомобилей. Метод универсальных и специализированных постов. | 2 | 2 |
|  | <b>Практические занятия</b><br>1 Изучение метода специализированных постов<br>2 Изучение поста диагностики<br>3 Изучение электротехнического участка<br>4 Изучение типового проекта планировки аккумуляторного отделения  | 8 | 3 |
| <b>Тема 1.8</b><br><b>Организация управления производством и контроль качества выполняемых работ на СТОА</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>Организация оперативного управления производством на СТОА. Методы формирования производственных бригад. Организация и задачи входного, операционного и приемочного контроля. Первичные и вторичные документы, используемые для организации и учета работ СТОА.  | 2 | 2 |
| <b>Тема 1.8</b><br><b>Организация документооборота в автотранспортном предприятии</b>                        | <b>Содержание учебного материала</b><br>Оформление заказов и оплата услуг. Порядок и перечень оказания услуг. Гарантийное оказание услуг. Сертификация и лицензирование.  | 2 | 2 |
|  | <b>Практическое занятие</b><br>Оформление заказа-наряда, договора и талона приемки  | 2 | 2 |

| Раздел 2 Проектирование автотранспортных организаций  |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Тема 2.1<br>Выбор исходных данных. Расчет производственной программы по техническому обслуживанию | <b>Содержание учебного материала</b><br>Расчет списочного числа автомобилей. Определение нормативной периодичности ТО пробега до КР. Определение числа КР, ТО на один автомобиль за жизненный цикл. Определение годовой программы ТО. Определение числа диагностических воздействий. Определение суточной программы по ТО и диагностированию автомобилей. Расчет годового объема работ. Распределение объема ТО и ТР по производственным зонам и участкам. Распределение объема работ по диагностированию Д-1 Д-2. Расчет численности производственных рабочих. | 4 | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>Схема технологического проектирования АТО.   | 2 | 2 |
| Тема 2.2<br>Технологический расчет производственных зон, участков, складов                        | <b>Содержание учебного материала</b><br>Выбор метода организации ТО и ТР автомобилей. Режим работы зон ТО и ТР. Расчет числа постов ТО. Расчет поточных линий. Расчет числа постов ТР.  | 4 | 2 |
| Тема 2.3<br>Расчет площадей помещений   | <b>Содержание учебного материала</b><br>Состав помещений. Расчет площадей зон ТО и ТР. Расчет площадей производственных участков. Расчет площадей складских помещений. Расчет площади зоны хранения (стоянки) автомобилей. Расчет площади вспомогательных помещений.  | 2 | 2 |
| Тема 2.4<br>Персонал, его структура, функции и численность для сервисных служб                    | <b>Содержание учебного материала</b><br>Потребность в рабочей силе. Трудоемкость персонала АТП в целом и каждой специальности в отдельности. Особенность построения должностной структуры.  | 2 | 2 |
|   | <b>Самостоятельная работа студентов</b><br>Соотношение числа руководителей и специалистов в автосервисных службах   | 2 | 2 |
|   |   |   |   |

|   |   |           |   |
|---|---|-----------|---|
| <b>Тема 2.5</b><br><b>Требования к территории, помещениям, планировке и производственной мощности подразделений автосервиса</b> | <b>Содержание учебного материала</b><br>Рекомендации по планированию помещений и рабочих мест. Факторы и ограничения при выборе территории. Выбор и распределение территории под виды выполняемых работ. Перечень рекомендуемых помещений и их характеристики | 2         | 2 |
| <b>Тема 2.6</b><br><b>Организация складского хозяйства</b>  | <b>Содержание учебного материала</b><br>Магазин-склад и отдельные склады. Способы сокращения площади склада. Система присвоения кодов и инвентарных номеров. Формирование, регулирование и контроль запасов. Расчет текущих и страховых запасов.              | 2         | 2 |
| <b>Дифференцированный зачет</b>   |   | <b>2</b>  |   |
| <b>Всего:</b>   |   | <b>68</b> |   |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Система, технология и организация сервисных услуг»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект плакатов;
- комплект бланков технической документации.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

Информационное обеспечение обучения содержит перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

##### **Основные источники**

- 1 Ременцов А.Н. и др. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе Учебник для студенческих учреждений высшего профессионального образования. — М.: Академия, 2013. — 480 с. — (Серия Бакалавриат).
- 2 Александров, В.А. Автотранспортные средства: Учебное пособие / . - СПб.:Лань П, 2016. - 336 с.
- 3 Бачурин, А.А. Планирование и прогнозирование деятельности автотранспортных организаций / - Вологда: Инфра-Инженерия, 2011. - 272 с.
- 4 Волгин, В.В. Автотранспортное предприятие: Справочник кадровика / В.В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2016. - 726 с.
- 5 Груздов, Г.Н. Аналитические исследования эксплуатации автотранспортных средств / М.: Русайнс, 2015. - 608 с.
- 6 Ефименко, А.Г. Формирование рыночной системы автотранспортного обслуживания АПК: Монография / А.Г. Ефименко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 224 с.

##### **Дополнительные источники**

- 1 Беднарский В.В. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: Учебник.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.-448с.
- 2 Фавстовцев Г.Ф. и др. Организация технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей, принадлежащих гражданам Учебник для автотранспортных техникумов.-М.:Транспорт, 2014.-232с.

## Интернет-ресурсы

1. Ремонт, обслуживание, эксплуатация автомобилей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.autoprospect.ru> , свободный. – Загл. с экрана.
2. Интернет журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.drive.ru> , свободный. – Загл. с экрана.
3. Библиотека автомобилиста [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.viamobile.ru/index.php> , свободный. – Загл. с экрана.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также в результате выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)   | Формы и методы контроля и<br>оценки результатов обучения   |
|---|--|
| <b>Умения:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-разрабатывать мероприятия по сокращению сроков технического обслуживания и текущего ремонта;</li><li>-планировать графики выполнения предупредительных технических обслуживаний и текущего ремонта автомобилей, в зависимости от района эксплуатации и ведомственной принадлежности;</li><li>- составлять необходимые технологические документы для выполнения технического обслуживания, текущего ремонта.</li></ul> | оценка на практических занятиях, оценка за выполненную самостоятельную работу, зачет               |
| <b>Знания:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- основные принципы построения сферы и технологии сервисных услуг;</li><li>- основы составления документации;</li><li>- основные участки технического обслуживания и ремонта электрооборудования автомобилей, их состав, планировку и применяемое оборудование;</li><li>- организацию складского хозяйства;</li><li>- организацию хранения и учета подвижного состава и производственных запасов</li></ul>             | текущий контроль в форме устного опроса по темам, оценка за выполнение сообщений и реферата, зачет |

## 5 ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ОБЩИХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

| Общие и профессиональные компетенции   | Технология формирования  |
|--|--|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.   | При выполнении заданий обращать внимание на профессиональную направленность деятельности студентов   |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.     | Представлять студентам самостоятельность в организации деятельности, выбирать способы выполнения задач (метод малых групп)                         |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.  | Использовать технологию проблемного Обучения, создавать документацию, оценивая риски и принимать решения в конкретных ситуациях                    |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Представлять студентам возможность самостоятельно осуществлять поиск, анализ и оценку информации при выполнении самостоятельной работы             |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  | Использовать информационные технологии при оформлении практических и самостоятельных работ   |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   | Использовать коллективные формы работы в группе или коллективе и умений общения с коллегами (деловая игра, метод малых групп)                      |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.  | Используя коллективные формы работы, назначать ответственного, который будет распределять обязанности в группе и отчитываться о проделанной работе |

|   |   |
|---|---|
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Предоставлять студентам возможность для личностного и профессионального развития, учить студентов ставить цели и добиваться их реализации (деловая игра, метод малых групп)   |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.   | При выполнении самостоятельной работы использовать анализ и оценку результатов поиска новой информации, самостоятельно изучать и добиваться реализации профессионального развития   |
| ПК 1.1. Организовать эксплуатацию, техническое обслуживание и ремонт изделий транспортного электрооборудования и автоматики.                                | Выбирать методы организации и технологии проведения технического обслуживания и ремонта изделий транспортного электрооборудования и автоматики  |
| ПК 1.2. Контролировать ход и качество выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту транспортного электрооборудования и автоматики.               | Определять неисправности систем и узлов электрооборудования автомобилей, грамотно проводить анализ технической документации;  |
| ПК 1.4. Составлять дефектные ведомости и отчетную документацию.   | Грамотно составлять технологические карты; оформлять документацию на выполнение работ по техническому обслуживанию и ремонту изделий транспортного электрооборудования и автоматики   |
| ПК 2.2. Планировать и организовывать производственные работы.   | Выбирать необходимые технологии организации ТО и ремонта, при тестировании показывать знания современных систем повышения квалификации работников.  |
| ПК 2.6. Обеспечивать соблюдение техники безопасности на вверенном производственном участке.   | Знать требования охраны труда при работе с технологическим оборудованием; разрабатывать мероприятия по снижению травматичности производства; выбирать профилактические меры по предупреждению получения травм на производстве |



**ПЛАНИРОВАНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АКТИВНЫХ И  
ИНТЕРАКТИВНЫХ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ**

| Тема учебного занятия  | Активные и интерактивные формы и методы обучения         | Код формируемых компетенций |
|--|--|-----------------------------|
| Принципы формирования технологии, технологического и производственного процессов ТО и ремонта автомобилей. | Самостоятельная работа с литературой                     | ПК.2.2                      |
| Организация технологических процессов ТО и диагностирования автомобилей                                    | Презентации на основе современных мультимедийных средств | ПК.2.2                      |
| Организация управления производством и контроль качества выполняемых работ на СТОА                         | Самостоятельная работа с литературой                     | ПК.2.2                      |
| Персонал, его структура, функции и численность для сервисных служб   | Интерактивная лекция                                     | ОК-6,ОК-7,<br>ПК.1.1        |