

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Иван Павлович

Должность: декан МТФ

Дата подписания: 08.09.2025 10:22:57

Уникальный программный ключ:

bd504ef43b4086c45cd8210436c3dad295d08a8697ed632cc54ab852a9c86121

Аннотация к рабочей программе

дисциплины Стратегии развития технологий технического обслуживания и ремонта автомо- билей

Цель преподавания дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся научного базиса для развития стратегического мышления и компетенций, необходимых для его реализации в науке, бизнесе и предпринимательстве.

Задачи изучения дисциплины

1. Освоение знаний в области технологии и организации технического обслуживания и диагностирования автомобилей.
2. Развитие умений, необходимых для выявления причин и закономерностей изменения технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации и их влияние на эффективность использования данного транспортного средства.
3. Приобретение опыта разработки стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов.

Индикаторы компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины:

УК-1.1 – Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними

УК-1.2 – Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению

УК-1.3 – Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников

УК-1.4 – Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов

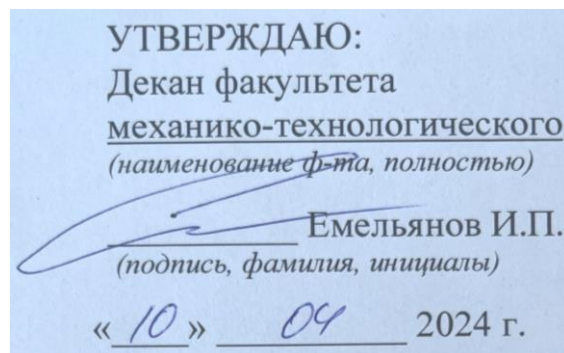
УК-1.5 – Использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области

Разделы дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины
1	2
1	Введение в изучение дисциплины
2	Общая характеристика технологических процессов обеспечения работоспособности автомобилей
3	Характеристика и организационно-технологические особенности выполнения ТО и ТР
4	Стратегии технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта
5	Инновации в профессиональной деятельности специалиста по ТО и Р автомобильного транспорта
6	Основные аспекты автосервиса будущего

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стратегии развития технологий технического обслуживанияи ремонта автомобилей*(наименование дисциплины)*ОПОП ВО 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»*(шифр и наименование направления подготовки)*направленность (профиль) «Предпринимательство, инновации и технологии будущего в автомобильном транспорте»*(наименование направленности (профиля))*форма обучения очная*ОПОП ВО реализуется по модели элитного обучения*

Курск – 2024

Рабочая программа дисциплины составлена:

– в соответствии с ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утвержденным приказом Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 906;

– на основании учебного плана, одобренного Ученым советом университета (протокол № 9 «27» марта 2024г.).

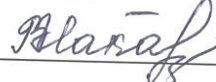
Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, направленность (профиль) «Предпринимательство, инновации и технологии будущего в автомобильном транспорте», разработанной по модели элитного обучения, на заседании кафедры технологии материалов и транспорта
(наименование кафедры)

(протокол № 17 «10» апреля 2024г.).

Зав. кафедрой
Разработчик программы
д.т.н., доцент


А.Ю. Алтухов



Е.В. Агеева

Директор научной библиотеки  Макаровская В.Г.

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к реализации в образовательном процессе для обучения студентов по ОПОП ВО 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, направленность (профиль) «Предпринимательство, инновации и технологии будущего в автомобильном транспорте», разработанной по модели элитного обучения, на заседании кафедры технологии материалов и транспорта
(наименование кафедры)

(протокол № 23 «25» 06 2025 г.).

Зав. кафедрой

 А.С. Персверзев

1 Цель и задачи дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1 Цель дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся научного базиса для развития стратегического мышления и компетенций, необходимых для его реализации в науке, бизнесе и предпринимательстве.

1.2 Задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. Освоение знаний в области технологии и организации технического обслуживания и диагностирования автомобилей.
2. Развитие умений, необходимых для выявления причин и закономерностей изменения технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации и их влияние на эффективность использования данного транспортного средства.
3. Приобретение опыта разработки стратегии решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Планируемые результаты освоения дисциплины представлены в виде компетенций в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними	Знать: понятие «системный подход». Уметь: рассматривать проблему во всех во всех ее взаимосвязях. Иметь опыт деятельности в применении системного подхода в проектной деятельности.
		УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необхо-	Знать: современные технологии поиска информации. Уметь: применять различные тех-

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотношенные с индикаторами достижения компетенций
код компетенции	наименование компетенции		
		димой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению	нологии поиска необходимой для работы над проектом информации. Иметь опыт деятельности в применении современных технологий поиска информации, необходимой для работы над проектом.
		УК-1.3 Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников	Знать: типы источников информации; принципы проверки информации (проверка источников, фактов, авторства). Уметь: анализировать и оценивать аргументы и факты, представленные в информации; отличать факты от мнений. Иметь опыт деятельности в работе с различными источниками информации и различными ресурсами, специализирующимися на проверке информации
		УК-1.4 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов	Знать: понятие «системный подход». Уметь: рассматривать проблему во всех во всех ее взаимосвязях. Иметь опыт деятельности в применении междисциплинарного и системного подходов при осуществлении проектной деятельности.
		УК-1.5 Использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области	Знать: логико-методологический инструментарий своей предметной области. Уметь: использовать логико-методологический инструментарий в своей предметной области. Иметь опыт деятельности в применении логико-методологического инструментария в своей предметной области

2 Указание места дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина входит в комплексный модуль «Фундаментальная наука и стратегическое мышление» основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (профиль) «Предпринимательство, инновации и технологии будущего в автомобильном транспорте», реализуемой по модели элитного обучения.

Дисциплина относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Изучается на 1 курсе в 1 семестре.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (з.е.), 144 академических часов.

Таблица 3 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	26
в том числе:	
лекции	12
лабораторные занятия	не предусмотрены
практические занятия	14
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	80,85
Ассесмент	не предусмотрен
Контроль (подготовка к экзамену)	36
Контактная работа по промежуточной аттестации (всего Ат-тКР)	1,15
в том числе:	
зачет	не предусмотрен
экзамен (включая консультацию перед экзаменом)	1,15

4 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Содержание дисциплины

Таблица 4.1.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1	Введение в изучение дисциплины	1. Распоряжение Правительства РФ от 28 декабря 2022 г. № 4261-р Об утверждении Стратегии развития автомобильной промышленности Российской Федерации до 2035 г. 2. Цели и задачи изучения дисциплины.
2	Общая характеристика технологических процессов обеспечения работоспособности автомобилей	Понятие о технологическом и производственных процессах. Краткая характеристика подъемно-осмотрового, подъемно-транспортного, специализированного для ТО и специализированного для ТР. Автомобиль как объект труда при ТО и ремонте. Виды автотранспортных предприятий.
3	Характеристика и организационно-технологические особенности выполнения ТО и ТР	Уборочно-моечные работы. Контрольно-диагностические и регулировочные работы. Крепежные работы. Смазочно-заправочные работы. Разборочно-сборочные работы. Слесарно-механические работы. Тепловые работы. Кузовные работы.
4	Стратегии технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта	Техническое обслуживание по наработке. Техническое обслуживание по состоянию. Ремонт по наработке. Ремонт по техническому состоянию. Взаимосвязь стратегий обслуживания и ремонта со стратегиями использования (эксплуатации). Принцип назначения упреждающих допусков. Взаимосвязь стратегий обслуживания по состоянию с непрерывным и периодическим контролем параметров с допусками на диагностические параметры.
5	Инновации в профессиональной деятельности специалиста по ТО и Р автомобильного транспорта	Преимущества инноваций в профессиональной деятельности специалиста по ТО и Р автомобильного транспорта. Проблемы, с которыми специалисты по ТО и Р автомобильного транспорта могут столкнуться при внедрении инноваций. Механизмы инноваций в профессиональной деятельности специалиста по ТО и Р автомобильного транспорта. Факторы, оказывающие влияние на инновации в профессиональной деятельности специалиста по ТО и Р автомобильного транспорта.

6	Основные аспекты автосервиса будущего	IT–стартап по обслуживанию автомобилей и автопарков (сервис без приемщиков). Применение дополненной реальности в автосервисе будущего. Технологии очков с подсказками для механиков. Применение самодельных компьютеров в автосервисе будущего. Сертификация автомастерских и их конкурентоспособность. Новые технологии кузова в автосервисе будущего. Беспроводная передача данных в автосервисе будущего. Автоматическое распознавание неисправностей в автосервисе будущего. Расходы на технологические инновации в автосервисе будущего. Эффективность новых технологий в автосервисе будущего. Тенденции развития автосервисной отрасли в будущем.
---	---------------------------------------	--

Таблица 4.1.2 – Содержание дисциплины и его методическое обеспечение

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности			Учебно-методические материалы	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Компетенции
		лек., час	№ лаб.	№ пр.			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в изучение дисциплины	1		1	У-1, У-2, У-3, МУ-1	ДИ2	УК-1
2	Общая характеристика технологических процессов обеспечения работоспособности автомобилей	1		2,3	У-1, У-2, У-3, МУ-1	Тр4 Тр6	УК-1
3	Характеристика и организационно-технологические особенности выполнения ТО и ТР	4		4	У-1, У-2, У-3, МУ-1	ДИ8	УК-1
4	Стратегии технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта	1		5	У-1, У-4, У-5, У-6, МУ-1	УО10 Т10 ДИ10	УК-1
5	Инновации в профессиональной деятельности специалиста по ТО и Р автомобильного транспорта	1		6	У-1, МУ-1	УО12 ДИ12	УК-1
6	Основные аспекты автосервиса будущего	4		7	У-1, МУ-1	УО14 ДИ14	УК-1

ДИ – проведение деловой игры; Тр – проведение тренинга; УО – устный опрос; Т – тестирование.

4.2 Лабораторные работы и (или) практические занятия

4.2.1 Практические занятия

Таблица 4.2.1 – Практические занятия

№	Наименование темы	Объем, час.
1	2	3
1	Практическая работа № 1. Деловая игра «Разбор конфликтных ситуаций»	2
2	Практическая работа № 2. Тренинг «Работа с возражениями клиентов автосервиса на этапе предварительной записи»	2
3	Практическая работа № 3. Тренинг «Клиентоориентированность»	2
4	Практическая работа № 4. Деловая игра «Организация кузовного ремонта в автосервисе»	2
5	Практическая работа № 5. Деловая игра «Организация автосервиса»	2
6	Практическая работа № 6. Деловая игра «Организация автосервиса: Слесарные работы»	2
7	Практическая работа № 7. Деловая игра «Организация автосервиса: Участок диагностики»	2
Итого		14

4.3 Самостоятельная работа студентов (СРС)

Таблица 4.3 – Самостоятельная работа студентов

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы) дисциплины	Срок выполнения	Время, затрачиваемое на выполнение СРС, час
1	2	3	4
1.	Введение в изучение дисциплины	3 неделя	5
2.	Общая характеристика технологических процессов обеспечения работоспособности автомобилей	5 неделя	10
3.	Характеристика и организационно-технологические особенности выполнения ТО и ТР	7 неделя	15
4.	Стратегии технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта	9 неделя	15
5.	Инновации в профессиональной деятельности специалиста по ТО и Р автомобильного транспорта	11 неделя	15
6.	Основные аспекты автосервиса будущего	14 неделя	20,85
Итого			80,85

5 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельном изучении отдельных тем и вопросов дисциплины студенты могут пользоваться учебно-наглядными пособиями, учебным оборудованием и методическими разработками кафедры технологии материалов транспорта в рабочее время, установленное Правилами внутреннего распорядка работников университета.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине организуется:

библиотекой университета:

- библиотечный фонд укомплектован учебной, методической, научной, периодической, справочной и художественной литературой в соответствии с учебным планом и данной РПД;
- имеется доступ к основным информационным образовательным ресурсам, информационной базе данных, в том числе библиографической, возможность выхода в Интернет.

кафедрой:

- путем обеспечения доступности всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- путем предоставления сведений о наличии учебно-методической литературы, современных программных средств.
- путем разработки:
 - методических рекомендаций, пособий по организации самостоятельной работы студентов;
 - методических указаний к выполнению практических работ и т.д.

типографией университета:

- посредством оказания помощи авторам в подготовке и издании научной, учебной и методической литературы;
- посредством удовлетворения потребности в тиражировании научной, учебной и методической литературы.

6 Образовательные технологии

Реализация программы магистратуры по модели элитного обучения и компетентностный подход предусматривают широкое использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования универсальных компетенций.

Таблица 6 – Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий

№	Наименование раздела (темы лекции, практического или лабораторного занятия)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Объем, час.
1	2	3	4
1	Практическая работа № 2. Тренинг «Работа с возражениями клиентов автосервиса на этапе предварительной записи»	социально-психологический тренинг	2
2	Практическая работа № 4. Деловая игра «Организация кузовного ремонта в автосервисе»	деловая ролевая игра	2
Итого:			4

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.1 – Этапы формирования компетенций

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенций и дисциплины (модули), практики, при изучении которых формируется данная компетенция		
	начальный	основной	завершающий
1	2	3	4
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Теория и технология решения изобретательских задач; Стратегии развития технологий технического обслуживания и ремонта автомобилей; Стратегическое мышление и стратегический анализ в науке, бизнесе и предпринимательстве; Выполнение и защита группового социального проекта; Выполнение и защита индивидуального проекта по комплексно-	Цифровая трансформация бизнес-процессов; Индустрия 4.0 и технологии будущего; Выполнение и защита группового проекта по стратегии развития продукта (услуги, технологии, компании)	Искусственный интеллект в различных областях деятельности; Выполнение и защита группового предпринимательского проекта; Выполнение и защита группового предпринимательского проекта; Выполнение и защита индивидуального дисциплинарного проекта по комплексному профессиональному модулю; Выполнение и защита индивидуального междисциплинарного проекта по комплексному профессиональному модулю

	му общепрофессиональному профилю		
--	----------------------------------	--	--

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 7.2.1 – Показатели и критерии оценивания универсальных компетенций, шкала оценивания

Код компетенции/ этап (наименование этапа по таблице 6.1)	Показатели оценивания компетенций (индикаторы достижения компетенций, закрепленные за практикой)	Критерии и шкала оценивания компетенций			
		Недостаточный уровень («неудовл.»)	Пороговый уровень («удовл.»)	Продвинутый уровень («хорошо»)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5	6
УК-1/ начальный этап	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними УК-1.2 Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению УК-1.3 Критически оценивает надежность источников информации, работает с противоречи-	Знать: демонстрирует менее 60% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-1. Обучающийся нуждается в постоянных подсказках; допускает грубые ошибки, которые не может исправить самостоятельно.	Знать: демонстрирует 60-74% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-1. Знания обучающегося имеют поверхностный характер, имеют место неточности и ошибки.	Знать: демонстрирует 75-89% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-1. Обучающийся имеет хорошие, но не исчерпывающие знания; допускает неточности.	Знать: демонстрирует 90-100% знаний, указанных в таблице 1.3 для УК-1. Знания обучающегося являются прочными и глубокими, имеют системный характер. Обучающийся свободно оперирует знаниями.
		Уметь: демонстрирует менее 60% умений, установленных в таблице 1.3 для УК-1.	Уметь: в целом сформированные, но вызывающие затруднения при самостоятельном применении умения, указанные в таблице 1.3 для УК-1.	Уметь: сформированные и самостоятельно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-1.	Уметь: хорошо развитые, уверенно и успешно применяемые умения, указанные в таблице 1.3 для УК-1.

	<p>вой информацией из различных источников УК-1.4 Разрабатывает и содержание аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов УК-1.5 Использует логико-методологический инструментарий для критической оценки современных концепций философского и социального характера в своей предметной области</p>	<p>Иметь опыт деятельности: не приобрел опыт деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-1.</p>	<p>Иметь опыт деятельности: приобрел минимальный опыт деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-1.</p>	<p>Иметь опыт деятельности: приобрел опыт деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-1.</p>	<p>Иметь опыт деятельности: приобрел максимально возможный в рамках освоения дисциплины опыт деятельности, требования к которому установлены в таблице 1.3 для УК-1.</p>
--	--	---	--	--	---

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 7.3 - Паспорт комплекта оценочных средств для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Технология формирования	Оценочные средства		Описание шкал оценивания
				наименование	№№ заданий	
1	2	3	4	5	6	7
1	Введение в изучение дисциплины	УК-1	Лекция, Практическое занятие, СРС	Деловая игра «Разбор конфликтных ситуаций»	1-3	Для УК-1 шкала в табл.7.2.1
2	Общая характеристика технологических процессов обеспечения работоспособности автомобилей	УК-1	Лекция, Практические занятия, СРС	Тренинг «Работа с возражениями клиентов автосервиса на этапе предварительной записи»; Тренинг «Клиентоориентированность»	1-5 1-5	Для УК-1 шкала в табл.7.2.1
3	Характеристика и организационно-технологические особенности выполнения ТО и ТР	УК-1	Лекция, Практическое занятие, СРС	Деловая игра «Организация кузовного ремонта в автосервисе»	1-3	Для УК-1 шкала в табл.7.2.1
4	Стратегии технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта	УК-1	Лекция, Практическое занятие, СРС	Вопросы для устного опроса БТЗ Деловая игра «Организация автосервиса»	1-7 1-50	Для УК-1 шкала в табл.7.2.1
5	Инновации в профессиональной деятельности специалиста по ТО и Р автомобильного транспорта	УК-1	Лекция, Практическое занятие, СРС	Вопросы для устного опроса Деловая игра «Организация автосервиса: Слесарные работы»	1-4	Для УК-1 шкала в табл.7.2.1

№ п/ п	Раздел (тема) дисциплины	Код контроли- руемой компе- тенции (или ее части)	Технология формирова- ния	Оценочные средства		Описание шкал оце- нивания
				наименование	№№ зада- ний	
1	2	3	4	5	6	7
6	Основные аспек- ты автосервиса будущего	УК-1	Лекция Практиче- ское заня- тие, СРС	Вопросы для устного опроса Деловая игра «Организация автосервиса: Участок диа- гностики»	1-11	Для УК-1 шкала в табл.7.2.1

7.3.1 Примеры типовых контрольных заданий для проведения те- кущего контроля успеваемости

а) Деловая игра «Разбор конфликтных ситуаций» по теме № 1 «Введе-
ние в изучение дисциплины»

Задание на деловую игру:

На занятии группа разбивается на команды по 3-4 человека. Каждая команда будет рассматривать одну из представленных конфликтных ситуаций. Команда внимательно изучает ситуацию, подбирает необходимое количество участников ситуации и проигрывает ее. В ходе игры необходимо найти конструктивные разрешения сложившихся конфликтных ситуаций. Выводы и предложения по разрешению конфликтов каждый студент оформляет в тетрадь.

Ситуация:

Клиент забирает автомобиль после ремонта из автосервиса. Сумма в полученном им счете превышает расчет, сделанный при составлении заказа. В результате он не готов оплатить счет полностью (удивлен суммой, негодует) и обращается к администратору с претензией по расчету.

б) Тренинг «Клиентоориентированность» по теме № 2 «Общая харак-
теристика технологических процессов обеспечения работоспособности авто-
мобилей»

Тренинг «Клиентоориентированность» направлен на осознания качества сервиса, предоставление полной информации клиенту, умение находить общий язык, умение понимать клиента и их потребности.

Упражнение 1.

Для наглядного примера выполнения индивидуальных достижений преподаватель выдает листы каждому студенту, на которых студенты чертят таблицу и заполняют ее минимум 3 примерами.

Пример заполнения таблицы. «Завтра на работе я собираюсь: ...»:

- «начинать каждую встречу Клиента с короткой приветственной беседы» – это поможет мне «расположить Клиента к обсуждению цели визита»;

- «обращать внимание Клиента на детали (сроки выполнения, наличие запасных частей)» – это поможет мне «более точно понимать, что нужно Клиенту»;

- «задавать открытые вопросы» – это поможет мне «расположить Клиента к себе».

Таблица – Форма для выполнения упражнения 1

«Завтра на работе я собираюсь: ...»	Показатель достижения результата

в) Вопросы для устного опроса по теме № 4 «Стратегии технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта»

1. Дайте краткую характеристику стратегии технического обслуживания по наработке.
2. Дайте краткую характеристику стратегии технического обслуживания по состоянию.
3. Дайте краткую характеристику стратегии ремонта по наработке.
4. Дайте краткую характеристику стратегии ремонта по техническому состоянию.
5. Объясните взаимосвязь стратегий обслуживания и ремонта со стратегиями использования (эксплуатации).
6. В чем состоит принцип назначения упреждающих допусков.
7. Объясните взаимосвязь стратегий обслуживания по состоянию с непрерывным и периодическим контролем параметров с допусками на диагностические параметры.

г) Вопросы и задания в тестовой форме по теме № 4 Стратегии технического обслуживания и ремонта автомобильного транспорта.

1. Гарантийный ремонт автомобиля проводят в случаях:

1. Возникновения отказов или неисправностей по вине заводов-изготовителей.
2. Некачественного обслуживания на фирменных СТОА при восстановлении работоспособности автомобилей.
3. Применения владельцем автомобиля эксплуатационных материалов не отвечающим требованиям завода-изготовителя.

Варианты ответов:

- 1) 1,2,3
- 2) 1,2
- 3) 2,3

2. В результате диагностирования техническое состояние автомобиля:

1. Изменяется.
2. Остается неизменным.

3. Чему равна предельная скорость, с которой разрешено двигаться в производственных помещениях автотранспортного предприятия:

Вариант ответа:

- 1) ...

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости представлены в оценочных средствах для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

7.3.2 Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в форме экзамена.

Процедура промежуточной аттестации в форме экзамена проводится по окончании ассесмент-недели в экзаменационную сессию по расписанию экзаменов, составленному учебным отделом. Процедура промежуточной аттестации (экзамен) является обязательной для обучающихся, имеющих менее 50 баллов в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы.

Процедура промежуточной аттестации экзамен) по дисциплине состоит из 2 частей:

- теоретической (*компьютерное тестирование*);
- практической (*решение компетентностно-ориентированной задачи*).

На теоретической части экзамена (тестировании) проверяются знания и частично – умения обучающихся. Для тестирования используются контрольно-измерительные материалы (КИМ) – вопросы и задания в тестовой форме, составляющие банк тестовых заданий (БТЗ) по дисциплине, утвержденный в установленном в университете порядке.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины, указанные в разделе 4 настоящей программы. Все темы дисциплины отражены в КИМ в равных долях (%). БТЗ включает в себя не менее 100 заданий и постоянно пополняется. БТЗ хранится на бумажном носителе в составе УММ и электронном виде в ЭИОС университета.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах:

- закрытой (с выбором одного или нескольких правильных ответов),
- открытой (необходимо вписать правильный ответ),
- на установление правильной последовательности,
- на установление соответствия.

В каждый вариант КИМ включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат КИМ позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

На практической части экзамена проверяются компетенции (включая умения и опыт деятельности). Компетенции (включая умения и опыт деятельности) проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (разбора конкретной ситуации).

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными.

Часть умений и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

а) Примеры типовых заданий для теоретической части экзамена (тестирование)

Задание в закрытой форме:

Технологический процесс – это:

- а) определенная совокупность воздействий, оказываемых планомерно и последовательно во времени и пространстве на конкретный объект;
- б) совокупность технологических операций;
- в) последовательность операций, оказываемых периодически на конкретный объект.

Задание в открытой форме:

Для автомобилей с пневматическим тормозным приводом потери давления в системе при неработающем двигателе в течение 30 мин и при свободном положении органов управления тормозами должны быть не более:

- а) МПа;

Задание на установление правильной последовательности:

Установите правильную последовательность выполнения работ по регулировке сцепления Renault Logan

1. Ключом на 10 ослабляем контргайку, удерживая ключом на 7 шестигранник.
2. Устанавливаем необходимое положение педали сцепления и фиксируем контргайкой натяжку троса.
3. Поворачиваем регулировочную гайку.
4. Проверяем автомобиль на ходу, если свободный ход не устраивает, повторяем операцию.

- а)
- б)
- с)
- д)

Задание на установление соответствия:

Люфт руля в эксплуатации не должен превышать:

- а) для легковых автомобилей – ...°,
- б) для грузовых автомобилей – ...°,
- в) для автобусов –°;

- 1) 10°,
- 2) 25°,
- 3) 20°.

б) Примеры типовых заданий для практической части экзамена

Компетентностно-ориентированная задача (кейс-задача) № 1

Составьте таблицу основных неисправностей электронных систем управления двигателем автомобиля GRANTA ЛИФТБЕК, причин и способов устранения.

№ п/п	Основные неисправности	Причины	Способы устранения
1			

Компетентностно-ориентированная задача (кейс-задача) № 2

Составьте технологическую последовательность разборки и сборки ДВС ВАЗ 21126 и заполните инструкционную карту.

Инструкционная карта «Разборка и сборка ДВС ВАЗ 21126».

№ п/п	Наименование операции	Инструменты и приспособления	Технические условия
1			

Компетентностно-ориентированная задача (кейс-задача) № 3

Составьте перечень операций ТО для приборов контроля, освещения и сигнализации автомобиля LARGUS CROSS и укажите периодичность проведения по видам ТО по форме таблицы:

№ п/п	Вид ТО						
	Операции ТО	ЕО	Сервис А	Сервис В	ТО-1 (Сервис 1)	ТО-2 (Сервис 2)	СО (Сервис С)
1							

Полностью оценочные материалы и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся представлены в оценочных средствах для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, регулируются следующими нормативными актами университета и методическими материалами кафедр:

– положение П 02.016 «О балльно-рейтинговой системе оценивания результатов обучения по дисциплинам (модулям) и практикам при освоении обучающимися образовательных программ»;

– положение П 02.095 «Проектирование и реализация основных профессиональных программ высшего образования – программ магистратуры по модели элитного обучения»;

– методические указания, используемые в образовательном процессе, указанные в списке литературы.

Для *текущего контроля успеваемости* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется порядок начисления баллов, представленный в таблице 7.4.

Таблица 7.4 – Порядок начисления баллов в рамках балльно-рейтинговой системы

Форма контроля	Минимальный балл		Максимальный балл	
	балл	примечание	балл	примечание
1	2	3	4	5
Формы текущего контроля, указанные в графе 7 таблицы 4.1.2 для №№ недель <i>первой</i> контрольной точки БРС	6	При выполнении заданий текущего контроля обучающийся продемонстрировал знания, умения и опыт деятельности по УК на <i>пороговом</i> уровне	12	При выполнении заданий текущего контроля обучающийся продемонстрировал знания, умения и опыт деятельности по УК на <i>продвинутом или высоком</i> уровне
Формы текущего контроля, указанные в графе 7 таблицы 4.1.2 для №№ недель <i>второй</i> контрольной точки БРС	6	При выполнении заданий текущего контроля обучающийся продемонстрировал знания, умения и опыт деятельности по УК на <i>пороговом</i> уровне	12	При выполнении заданий текущего контроля обучающийся продемонстрировал знания, умения и опыт деятельности по УК на <i>продвинутом или высоком</i> уровне
Формы текущего контроля, указанные в графе 7 таблицы 4.1.2 для №№ недель <i>третьей</i> контрольной точки БРС	6	При выполнении заданий текущего контроля обучающийся продемонстрировал знания, умения и опыт деятельности по УК на <i>пороговом</i> уровне	12	При выполнении заданий текущего контроля обучающийся продемонстрировал знания, умения и опыт деятельности по УК на <i>продвинутом или высоком</i> уровне
Формы текущего контроля, указанные в графе 7 таблицы 4.1.2 для №№ недель <i>четвертой</i> контрольной точки БРС	6	При выполнении заданий текущего контроля обучающийся продемонстрировал знания, умения и опыт деятельности по УК на <i>пороговом</i> уровне	12	При выполнении заданий текущего контроля обучающийся продемонстрировал знания, умения и опыт деятельности по УК на <i>продвинутом или высоком</i> уровне
Итого	24	-	48	-
Посещаемость	0	-	16	Оценивается согласно требованиям положения П 02.016
Экзамен	0	-	36	Порядок начисления баллов приведен ниже
Итого	24	-	100	-

Для *промежуточной аттестации обучающихся* по дисциплине в рамках действующей в университете балльно-рейтинговой системы применяется

порядок начисления баллов, установленный в оценочных средствах для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Максимальное количество баллов по промежуточной аттестации – 36, из них максимальный балл за тестирование – 30, максимальный балл за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6.

Каждый вариант для тестирования (КИМ) включает 15 вопросов и заданий в тестовой форме.

Шкала оценивания результатов тестирования, шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи и критерии их оценивания приведены в оценочных средствах для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная учебная литература

1. Комов, П. Б. Современные проблемы и направления развития организации технической эксплуатации автомобильного транспорта : учебное пособие для студентов направления подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» / П. Б. Комов, А. Б. Комов, Б. В. Овчарук. - Макеевка : Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2021. - 199 с. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/120035.html> (дата обращения: 22.07.2024). - Режим доступа: по подписке. – Текст: электронный.

2. Агеев, Евгений Викторович. Проблемы и перспективы развития технической эксплуатации автомобилей : монография / Е. В. Агеев, Е. В. Агеева ; Юго-Западный государственный университет ; Юго-Зап. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2012. - 176 с. - Текст : электронный.

8.2 Дополнительная учебная литература

3. Агеев, Е. В. Современные проблемы и направления развития конструкций автомобилей : учебное пособие : [для студентов, обучающихся по направлению подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов» очной и заочной форм обучения] / Е. В. Агеев [и др.]. - Курск : Университетская книга, 2017. - 406 с. - Текст : электронный.

4. Кулаков, А. Т. Особенности конструкции, эксплуатации, обслуживания и ремонта силовых агрегатов грузовых автомобилей : учебное пособие / А. Т. Кулаков, А. С. Денисов, А. А. Макушин. – Москва : Инфра-Инженерия, 2013. – 448 с. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234778> (дата обращения 05.07.2024) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

8.3 Перечень методических указаний

1. Стратегии развития технологий технического обслуживания и ремонта автомобилей : методические указания для практических занятий и самостоятельной работы студентов / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. Е. В. Агеева. – Курск : ЮЗГУ, 2024. - 45 с. - Загл. с титул. экрана. - Текст : электронный.

8.4 Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы:

1. Журнал. Автомобильная промышленность.
2. Журнал. Автотранспортное предприятие.
3. Журнал. Мир транспорта и технологических машин.

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

1. [http:// window.edu.ru](http://window.edu.ru)
2. <http://biblioclub.ru> - Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».
3. <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «Консультант Плюс»

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия и положения каждой новой темы; важные положения аргументируются и иллюстрируются примерами из практики; объясняется практическая значимость изучаемой темы; делаются выводы; даются рекомендации для самостоятельной работы по данной теме. На лекциях необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных вопросов. В ходе лекции студент должен конспектировать учебный материал. Конспектирование лекций – сложный вид работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это лично студентом в режиме реального времени в течение лекции. Не следует стремиться записать лекцию дословно. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем кратко записать ее. Желательно заранее оставлять в тетради пробелы, куда позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно внести дополнительные записи. Конспект лекции лучше

подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, который преподаватель дает в начале лекционного занятия. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологией. Работу с конспектом лекции целесообразно проводить непосредственно после ее прослушивания, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях. Работа с конспектом лекции предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий, предполагает самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы, указанной в п.8.2.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины продолжается на практических занятиях, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. При работе с источниками и литературой необходимо:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прочитанное;
- фиксировать основное содержание прочитанного текста; формулировать устно и письменно основную идею текста; составлять план, формулировать тезисы.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю. Обязательным элементом самостоятельной работы по дисциплине является самоконтроль. Одной из важных задач обучения студентов способам и приемам самообра-

зования является формирование у них умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля приучает студентов к планированию учебного труда, способствует углублению их внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей. Самоконтроль включает:

- оперативный анализ глубины и прочности собственных знаний и умений;
- критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заметить и исправить свои ошибки. Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;
- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;
- пересказ с опорой на иллюстрации, чертежи, схемы, таблицы, опорные положения.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допускаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

При подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо повторить основные теоретические положения каждой изученной темы и основные термины, самостоятельно решить несколько типовых компетентностно-ориентированных задач.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Электронная информационно-образовательная среда ЮЗГУ (Информационный портал ЮЗГУ <https://info.swsu.ru/> и Учебные курсы ЮЗГУ <https://do.swsu.ru/>) обеспечивает доступ к рабочей программе дисциплины, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочей программе дисциплины, фиксацию хода образовательного процесса и результатов промежуточной аттестации по дисциплине.

Информационные технологии:

1. Компьютерные программы и приложения. Такие программы, как Microsoft Office, предоставляют инструменты для создания и редактирования документов, презентаций и электронных таблиц.
2. Электронные учебники и онлайн-курсы.

3. Интерактивные доски и проекторы, которые позволяют преподавателям демонстрировать презентации, видео и другие материалы.

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows 7/8/8.1/10, подписка Azure Dev Tools for Teaching ИД подписки 58b2e8a1-2dd1-40b7-8a24-b2c9c266b027;

2. Libreoffice (ru.libreoffice.org/download/) бесплатная, GNU General Public License, (бессрочно);

3. Программный продукт Компас – 3D V15 лицензионное соглашение № МЦ-15-00401 от 15.10.2015 г. (бессрочно);

4. Программный продукт PTC Mathcad Express, <https://www.ptc.com/en/products/mathcad/comparison-chart>, бесплатная, Freeware, (бессрочно).

5. Графическая программа с открытым исходных кодом для статистического анализа – Jasp. Лицензия свободного программного обеспечения GNU Affero General Public License. <https://jasp-stats.org/download/>

6. Программа для статистической обработки данных – STADIA 8.0. Бесплатная учебная версия. <http://protein.bio.msu.ru/~akula/Podr2~1.htm>.

Информационные справочные системы:

1. Электронный каталог: <http://elib.swsu.ru> (режим доступа свободный).

2. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://biblioclub.ru> (режим доступа свободный).

3. Научная электронная библиотека <http://eLIBRARY.RU>.

4. ЭБС Лань: <https://e.lanbook.com/books>.

5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <http://biblio-online.ru>.

6. Официальный сайт компании «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru>.

12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудиторные занятия по дисциплине проводятся в учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа и лаборатории кафедры технологии материалов и транспорта, оснащенных стандартной учебной мебелью (столы и стулья для обучающихся; стол и стул для преподавателя; доска).

Для организации образовательного процесса применяются технические средства обучения: интерактивная панель JeminiCoJQ75MW; Smart TV Hyundai с неттоп Heiton RomVica; 10 моноблоков HomeNET.

13 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14 Лист дополнений и изменений, внесенных в рабочую программу дисциплины

Номер изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			