

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
**«Взаимодействие с потребителями и поставщиками по вопросам
сервиса автотранспортных и беспилотных средств»**

Направление подготовки 23.03.03 Эксплуатация
транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль Эксплуатация, безопасность и техническая экспертиза
автотранспортных и беспилотных средств

Квалификация выпускника бакалавр

Нормативный период обучения 4 года / 4 года и 11 м.

Форма обучения очная / заочная

Год начала подготовки 2026

Воронеж 2026

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины: сформировать у обучающихся комплексные теоретические знания и практические компетенции в области эффективного взаимодействия с потребителями (владельцами АТС и беспилотных средств) и поставщиками (запасных частей, материалов, услуг) для обеспечения высокого качества сервиса, лояльности клиентов и рентабельности автосервисного предприятия.

1.2. Задачи освоения дисциплины: научить организовывать полный цикл сервисного обслуживания от приёмки до выдачи АТС (включая беспилотные средства) с эффективной коммуникацией с клиентом; применять правовые и этические нормы при взаимодействии с потребителями и поставщиками; управлять взаимоотношениями с поставщиками на основе договорного права и мониторинга рынка; использовать техники активного слушания, продаж и работы с возражениями для повышения лояльности клиентов и дохода сервиса; внедрять системы учёта клиентов, отслеживания пробега и программное обеспечение для оптимизации работы сервисного центра.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Взаимодействие с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных и беспилотных средств» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Взаимодействие с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных и беспилотных средств» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1 - Способен к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта и к использованию данных оценки технического состояния автотранспортных и беспилотных средств

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
ПК-1	знать основы сервисной деятельности; устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, систем автотранспортных и беспилотных средств; технологии выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; методику выявления потребностей человека (потребителя); основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; особенности подбора и использования диагностического оборудования,

	измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; методику выявления потребностей человека (потребителя); стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и беспилотных средств; гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных и беспилотных средств; законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств уметь планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; разрешать конфликтные ситуации; применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда; обеспечивать конфиденциальность полученной информации. организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации; пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств; осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя; проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных и беспилотных средств; осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций; пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортных и беспилотных средств владеть навыками определения потребностей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией; сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных и беспилотных средств; осмотра автотранспортных и беспилотных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения
--	---

	соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных и беспилотных средств; осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными и беспилотными средствами компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей
--	---

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Взаимодействие с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных и беспилотных средств» составляет 5 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий
очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		8
Аудиторные занятия (всего)	44	44
В том числе:		
Лекции	22	22
Практические занятия (ПЗ)	22	22
Самостоятельная работа	109	109
Часы на контроль	27	27
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость:		
академические часы	180	180
зач.ед.	5	5

заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры
		10
Аудиторные занятия (всего)	20	20
В том числе:		
Лекции	10	10
Практические занятия (ПЗ)	10	10
Самостоятельная работа	151	151
Часы на контроль	9	9
Виды промежуточной аттестации - экзамен	+	+
Общая трудоемкость:		
академические часы	180	180
зач.ед.	5	5

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

очная форма обучения

№	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак	СРС	Всего,
---	-------------------	--------------------	------	------	-----	--------

п/п				зан.		час
1	Предпродажная подготовка автотранспортных средств(АТС)	Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС). Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Предпродажная подготовка АТС с пробегом. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.	4	2	20	26
2	Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт и выдача АТС клиенту	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. Мониторинг рынка сервиса. Согласование калькуляции услуг и материалов. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС. Оснащение поста приемки-выдачи АТС. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	4	6	24	34
3	Законодательство в сфере сервиса АТС	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	2	4	20	26
4	Работа с клиентами автосервиса. Культура делового общения	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Ведение базы потребителей АТС. Подготовка к визиту клиента. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание). Процесс общения и	6	6	24	36

		его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание). Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.				
5	Основы коммуникации с потребителями и поставщиками	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС). Алгоритмы общения с клиентами. Важные моменты в коммуникации с потребителем АТС. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов. Каналы распределения товаров. Идентификационный номер ТС (VIN). Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг. Договорные отношения с поставщиками.	6	4	21	31
Итого			22	22	109	153

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Предпродажная подготовка автотранспортных средств(АТС)	Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС). Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.	2	1	30	33

		Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Предпродажная подготовка АТС с пробегом. Особенности подготовки к продаже АТС с пробегом, принятых по услуге приема автомобиля в счет покупки нового. Кузовные и окрасочные работы в рамках подготовки к продаже АТС с пробегом.				
2	Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт и выдача АТС клиенту	Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства. Мониторинг рынка сервиса. Согласование калькуляции услуг и материалов. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС. Оснащение поста приемки-выдачи АТС. Порядок выдачи АТС после проведения технического обслуживания и ремонта. Рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС в перспективе, порядок их оформления	3	3	32	38
3	Законодательство в сфере сервиса АТС	Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС	1	1	28	30
4	Работа с клиентами автосервиса. Культура делового общения	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Этические нормы поведения сотрудников сервиса и группы клиентов. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Ведение базы потребителей АТС. Подготовка к визиту клиента. Система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание). Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание). Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Техники ведения беседы. Техники налаживания контакта. Деловой этикет	2	3	31	36

		при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.				
5	Основы коммуникации с потребителями и поставщиками	Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС). Алгоритмы общения с клиентами. Важные моменты в коммуникации с потребителем АТС. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов. Каналы распределения товаров. Идентификационный номер ТС (VIN). Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг. Договорные отношения с поставщиками.	2	2	30	34
Итого			10	10	151	171

5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины не предусматривает выполнение курсового проекта (работы) или контрольной работы.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компе-	Результаты обучения,	Критерии	Аттестован	Не аттестован
--------	----------------------	----------	------------	---------------

тенция	характеризующие сформированность компетенции	оценивания		
ПК-1	знать основы сервисной деятельности; устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, систем автотранспортных и беспилотных средств; технологии выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; методику выявления потребностей человека (потребителя); основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; методику выявления потребностей человека (потребителя); стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и беспилотных средств; гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных и беспилотных средств; законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств	знает основы сервисной деятельности; устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, систем автотранспортных и беспилотных средств; технологии выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; методику выявления потребностей человека (потребителя); основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; методику выявления потребностей человека (потребителя); стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и беспилотных средств; гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных и беспилотных средств; законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; разрешать конфликтные ситуации; применять техники	умеет планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; разрешать конфликтные	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	по закрытию сделки и расширению заказ-наряда; обеспечивать конфиденциальность полученной информации. организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации; пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств; осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя; проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных и беспилотных средств; осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций; пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортных и беспилотных средств	ситуации; применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда; обеспечивать конфиденциальность полученной информации. организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации; пользоваться технической документацией завода-изготовителя транспортных средств; осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя; проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных и беспилотных средств; осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций; пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортных и беспилотных средств		
	владеть навыками определения потребностей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией; сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому	владеет навыками определения потребностей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией; сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных и беспилотных средств; осмотра автотранспортных и беспилотных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных и беспилотных средств; осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными и беспилотными средствами компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей	обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных и беспилотных средств; осмотра автотранспортных и беспилотных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных и беспилотных средств; осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными и беспилотными средствами компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей		
--	---	---	--	--

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 8 семестре для очной формы обучения, 10 семестре для заочной формы обучения по четырехбалльной системе:

«отлично»;

«хорошо»;

«удовлетворительно»;

«неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
ПК-1	знать основы сервисной деятельности; устройство и особенности конструкции узлов, агрегатов, систем автотранспортных и беспилотных средств; технологии выполнения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту	Тест	Выполнение теста на 90- 100%	Выполнение теста на 80- 90%	Выполнение теста на 70- 80%	В тесте менее 70% правильных ответов

автотранспортных и беспилотных средств; методику выявления потребностей человека (потребителя); основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; особенности подбора и использования диагностического оборудования, измерительного и специального инструмента, применяемого в ходе проведения работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; методику выявления потребностей человека (потребителя); стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и беспилотных средств; гарантийную политику организаций-изготовителей автотранспортных и беспилотных средств; законодательство РФ в сфере защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств					
уметь планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; разрешать конфликтные ситуации; применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда; обеспечивать конфиденциальность полученной информации. организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации; пользоваться технической документацией	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

завода-изготовителя транспортных средств; осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя; проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных и беспилотных средств; осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций; пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортных и беспилотных средств					
владеть навыками определения потребностей в продукции, сопутствующих товарах (услугах), реализуемых организацией; сопровождение потребителя на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств; проведения итогового контроля состояния автотранспортного средства по итогам выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных и беспилотных средств;	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

сбора, обработки и актуализации информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных и беспилотных средств; осмотра автотранспортных и беспилотных средств и взаимодействие с потребителями на предмет определения соблюдения/нарушения потребителями правил эксплуатации автотранспортных и беспилотных средств; осуществления контроля за полнотой и качеством выполнения контрольно-диагностических операций, проводимых с автотранспортными и беспилотными средствами компонентами в рамках обработки рекламаций от потребителей						
--	--	--	--	--	--	--

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типичные контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

1. Что из перечисленного НЕ входит в объем предпродажной подготовки нового автомобиля?

- А) Проверка комплектации согласно документации завода-изготовителя
- Б) Регулировка развала-схождения после обкатки
- В) Контрольно-диагностические работы
- Г) Крепежные и смазочные работ

2. Каким документом руководствуются при проверке комплектности АТС на соответствие технической документации?

- А) Договор купли-продажи
- Б) ПТС (паспорт транспортного средства)
- В) Опись оборудования и принадлежностей завода-изготовителя
- Г) Акт приемки-передачи

3. В чем основное отличие предпродажной подготовки АТС с пробегом от подготовки нового автомобиля?

• А) Объем работ определяется фактическим состоянием автомобиля, а не заводским регламентом

- Б) Не требуется проверка работоспособности узлов
- В) Не проводится мойка
- Г) Не требуется проверка комплектации

4. Что означает услуга «трейд-ин» применительно к подготовке автомобиля к продаже?

- А) Прием автомобиля в счет оплаты нового
- Б) Продажа автомобиля на аукционе
- В) Бесплатная диагностика перед продажей

- Г) Аренда автомобиля на время ремонта
5. Каков первый шаг в порядке оформления АТС на техническое обслуживание?
- А) Проведение тестовой поездки
 - Б) Визуальный осмотр и фиксация внешних повреждений в акте приема-передачи
 - В) Согласование калькуляции
 - Г) Выдача рекомендаций
6. С какой целью проводится тестовая поездка при приемке АТС в ремонт?
- А) Для определения расхода топлива
 - Б) Для выявления неисправностей, проявляющихся в движении (стуки, вибрации, увод)
 - В) Для обучения клиента вождению
 - Г) Для обкатки после капремонта
7. Какой закон является основным при регулировании отношений между автосервисом и потребителем в РФ?
- А) Гражданский кодекс РФ
 - Б) Закон РФ «О защите прав потребителей»
 - В) Трудовой кодекс РФ
 - Г) Кодекс об административных правонарушениях
8. В течение какого срока потребитель может предъявить претензию по качеству выполненной работы (ТО/ремонт) при отсутствии специального гарантийного срока?
- А) 14 дней
 - Б) 1 год
 - В) 2 года
 - Г) 5 лет
9. Как называются три стороны процесса общения по А.А. Бодалеву?
- А) Говорение, слушание, молчание
 - Б) Коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание)
 - В) Приветствие, обсуждение, прощание
 - Г) Доверие, сомнение, убеждение
10. На каком этапе общения с клиентом происходит сбор информации о неисправности и ожиданиях?
- А) Установление контакта
 - Б) Ориентация в ситуации и обсуждение проблемы
 - В) Принятие решения
 - Г) Выход из контакта
11. Что такое VIN-номер транспортного средства?
- А) Номер страхового полиса
 - Б) Уникальный 17-значный идентификационный номер автомобиля
 - В) Номер двигателя
 - Г) Код цвета кузова
12. Какой канал распределения товаров предполагает продажу запчастей напрямую от производителя сервисному центру без посредников?
- А) Двухуровневый канал
 - Б) Нулевой уровень (прямой канал)
 - В) Трехуровневый канал
 - Г) Серый импорт

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

1. Какие работы выполняются на этапе «уборочно-моечные работы» в рамках предпродажной подготовки?

- А) Полировка кузова и химчистка салона
 - Б) Удаление защитной пленки, мойка кузова, чистка салона пылесосом
 - В) Обработка антикором и нанесение керамики
 - Г) Мойка двигателя паром
2. Как часто требуется проверять момент затяжки крепежных соединений при предпродажной подготовке нового автомобиля?
- А) После каждых 100 км пробега
 - Б) Однократно в соответствии с регламентом завода-изготовителя
 - В) Ежедневно в течение первой недели эксплуатации
 - Г) Только при появлении стуков
3. Какие кузовные работы наиболее часто выполняются при подготовке АТС с пробегом к продаже?
- А) Замена всех кузовных панелей
 - Б) Устранение сколов, вмятин без покраски (PDR) и локальная рихтовка
 - В) Полная переварка кузова
 - Г) Тонировка стекол
4. Какой документ регламентирует допустимый объем и качество окрасочных работ при подготовке подержанного автомобиля?
- А) Технологическая карта производителя краски
 - Б) Договор купли-продажи
 - В) ПТС
 - Г) Полис ОСАГО
5. Что такое «прямая приемка» АТС?
- А) Приемка без тест-драйва
 - Б) Приемка автомобиля в присутствии клиента с совместным осмотром и подписанием акта
 - В) Приемка через мобильное приложение
 - Г) Приемка только по документам
6. Каким документом руководствуются для определения возможности ремонта в рамках гарантийной политики?
- А) Калькуляция автосервиса
 - Б) Условия гарантии завода-изготовителя и сервисная книжка
 - В) Договор ОСАГО
 - Г) Прейскурант цен
7. Кто обязан предоставить потребителю информацию о порядке рассмотрения обращений на качество услуг?
- А) Роспотребнадзор
 - Б) Исполнитель услуг (автосервис)
 - В) Завод-изготовитель
 - Г) Страховая компания
8. Что из перечисленного НЕ относится к обязательной информации, предоставляемой потребителю до начала ремонта?
- А) Перечень запасных частей и материалов с указанием цены
 - Б) Стоимость нормо-часа
 - В) Личный рейтинг мастера в соцсетях
 - Г) Срок выполнения работ
9. Что из перечисленного относится к технике активного слушания?
- А) Перебивание клиента
 - Б) Пауза, уточняющие вопросы, перефразирование («Правильно ли я понял, что...»)
 - В) Смотрение в телефон
 - Г) Быстрое согласие со всем

10. Для чего ведется база потребителей АТС в сервисном центре?
- А) Для рассылки спама
 - Б) Для отслеживания пробега, напоминания о ТО, информирования об акциях
 - В) Для продажи контактов третьим лицам
 - Г) Для увеличения объема документов
11. Что регламентируется Законом «О защите прав потребителей» в сфере закупок материальных ценностей автосервисом?
- А) Отношения между автосервисом и розничным покупателем, а не между юрлицами
 - Б) Отношения с поставщиками по качеству товара
 - В) Налогообложение
 - Г) Лицензирование
12. Какой документ является основой договорных отношений между автосервисом и поставщиком запчастей?
- А) Акт приема-передачи
 - Б) Договор поставки или купли-продажи с указанием цены, сроков, ответственности
 - В) Сертификат соответствия
 - Г) Товарная накладная

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

1. Клиент выбрал новый автомобиль со склада. При осмотре обнаружено, что аккумуляторная батарея разряжена. Что входит в обязанности отдела предпродажной подготовки?
- А) Продать автомобиль со скидкой на стоимость новой АКБ
 - Б) Зарядить АКБ и провести проверку генератора и утечек тока
 - В) Установить б/у АКБ с другого автомобиля
 - Г) Предложить клиенту купить новую АКБ за свой счет
2. После мойки в рамках предпродажной подготовки на кузове нового автомобиля обнаружены царапины. Каков алгоритм действий?
- А) Выдать автомобиль клиенту, сославшись на заводской брак
 - Б) Зафиксировать дефект, выполнить полировку или согласовать замену с клиентом/руководством
 - В) Покрасить поврежденный элемент
 - Г) Уменьшить стоимость автомобиля без уведомления клиента
3. При осмотре кузова подержанного автомобиля мастер заметил следы рихтовки и шпаклевки на заднем крыле. Как следует поступить при подготовке к продаже?
- А) Скрыть дефект толстым слоем шпаклевки
 - Б) Задokumentировать факт, оценить качество предыдущего ремонта, принять решение о перекраске при неудовлетворительном виде
 - В) Не предпринимать ничего, так как автомобиль б/у
 - Г) Обязательно удалить всю шпаклевку и переварить крыло
4. Автомобиль с пробегом имеет незначительную вмятину на капоте без повреждения ЛКП. Выберите оптимальную технологию подготовки:
- А) Покраска всего капота
 - Б) Выравнивание методом PDR (беспокрасочное удаление вмятин)
 - В) Замена капота
 - Г) Установка дефлектора для маскировки
5. Оценка уровня сложности ремонта показала, что для замены сцепления необходимо снять коробку передач, но нет подъемного оборудования. Какое решение будет правильным?

- А) Выполнить ремонт на яме
 - Б) Отказаться от ремонта, направить клиента на СТО с необходимым оснащением
 - В) Поднять автомобиль домкратами
 - Г) Увеличить стоимость ремонта в 2 раза
6. При согласовании калькуляции клиент говорит: «Я видел запчасти дешевле в интернете». Как правильно отреагировать мастеру-приемщику?
- А) Сказать: «Покупайте там и сами меняйте»
 - Б) Объяснить разницу в качестве, гарантии на запчасть и работы, предложить альтернативные варианты
 - В) Снизить цену до интернет-магазина
 - Г) Обозвать клиента
7. Автосервис просрочил ремонт на 10 дней без предупреждения. Клиент требует неустойку. Каков порядок действий согласно ЗоЗПП?
- А) Отказать, так как это не предусмотрено
 - Б) Рассчитать и выплатить неустойку (3% от стоимости работ за каждый день просрочки) либо согласовать новую дату
 - В) Предложить бесплатную мойку в качестве компенсации
 - Г) Сообщить клиенту, что он не прав
8. При приемке клиент не указал на скол лобового стекла в акте. После ремонта он обнаружил этот скол и обвиняет сервис. Как доказать невиновность?
- А) Устно объяснить клиенту
 - Б) Предъявить фото- или видеофиксацию состояния автомобиля до ремонта с меткой времени
 - В) Сказать, что так и было
 - Г) Отремонтировать бесплатно
9. В процессе ремонта выяснилось, что требуется замена сайлентблоков, о чем не было в заказе. Как коммуницировать с клиентом?
- А) Заменить без согласования, потом выставить счет
 - Б) Позвонить клиенту, описать проблему, назвать стоимость и срок, получить согласие (письменное или аудиозапись)
 - В) Отложить ремонт до приезда клиента
 - Г) Не делать, надеясь, что клиент не заметит
10. Клиент грубит и повышает голос. Этические нормы поведения сотрудника сервиса предписывают:
- А) Ответить грубостью
 - Б) Сохранить спокойствие, предложить перенести обсуждение в отдельную комнату, использовать технику «эхо» (повтор последних слов)
 - В) Вызвать охрану
 - Г) Прекратить разговор и уйти
11. Автосервис заказал дорогостоящий блок управления по предоплате 100%. Поставщик задержал поставку на месяц. В договоре неустойка не прописана. Что делать?
- А) Ждать месяц
 - Б) Требовать неустойку на основании ГК РФ (ст. 521) или расторгнуть договор с возвратом предоплаты
 - В) Обратиться в Роспотребнадзор (не работает для юрлиц)
 - Г) Смириться
12. Поставщик предлагает бонус за объем закупки в виде отсрочки платежа на 30 дней. Как это влияет на систему резерва?
- А) Позволяет увеличить страховой запас без немедленного оттока денег
 - Б) Не влияет

- В) Увеличивает налоги
- Г) Запрещено законом

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

Не предусмотрено учебным планом

7.2.5 Примерный перечень заданий для подготовки к экзамену

1. Что включает в себя понятие «предпродажная подготовка новых автотранспортных средств»?
2. Как проверить комплектацию нового автомобиля на соответствие документации завода-изготовителя?
3. Каким образом осуществляется проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации-изготовителя?
4. Перечислите основные узлы, системы и агрегаты АТС, чья работоспособность и состояние проверяются перед продажей.
5. Какие виды уборочно-моечных работ входят в обязательный объем предпродажной подготовки нового АТС?
6. Какие контрольно-диагностические работы проводятся в рамках предпродажной подготовки нового автомобиля?
7. Какие крепежные и смазочные работы выполняются при предпродажной подготовке АТС?
8. Каковы особенности проверки работоспособности электрооборудования и электронных систем нового АТС перед продажей?
9. В какой последовательности выполняются операции предпродажной подготовки нового автомобиля?
10. Какие дефекты, обнаруженные при предпродажной подготовке, являются критическими и требуют устранения до передачи клиенту?
11. В чем заключаются особенности предпродажной подготовки АТС с пробегом?
12. Каков порядок подготовки к продаже автомобиля с пробегом, принятого по услуге трейд-ин (в счет покупки нового)?
13. Какие кузовные работы выполняются при подготовке к продаже АТС с пробегом?
14. Какие окрасочные работы и требования к их качеству предъявляются при подготовке подержанного автомобиля к продаже?
15. Чем отличается объем предпродажной подготовки для нового АТС и АТС с пробегом?
16. Опишите порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.
17. Как проводится осмотр АТС при приемке и с какой целью выполняется тестовая поездка?
18. Что такое «прямая приемка» АТС и как производится оценка уровня сложности ремонта?
19. Каким образом выявляются потребности клиента при осмотре автотранспортного средства?
20. Для чего проводится мониторинг рынка сервиса и как его

результаты влияют на работу сервисной организации?

21. Как происходит согласование калькуляции услуг и материалов с клиентом?

22. Какие критерии используются для определения возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода-изготовителя?

23. Какие программные обеспечения используются при организации работ по приемке-выдаче АТС?

24. Каким должно быть оснащение поста приемки-выдачи АТС?

25. Опишите порядок выдачи АТС после проведения ТО и ремонта. Какие документы подписываются?

26. Каким образом оформляются рекомендации по техническому обслуживанию и ремонту АТС на перспективу?

27. Перечислите основные нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.

28. Как устроена система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС?

29. В чем суть Закона РФ «О защите прав потребителей» применительно к сфере реализации товаров и услуг в автосервисе?

30. Как применяется Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг для автосервиса?

31. Опишите систему взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС на всех этапах обслуживания.

32. Каковы этические нормы поведения сотрудников сервиса при общении с клиентами?

33. Как организована система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервисного обслуживания АТС?

34. Как ведется база потребителей АТС и как осуществляется подготовка к визиту клиента?

35. Для чего нужна система отслеживания предполагаемого пробега АТС клиента?

36. Раскройте три стороны процесса общения: коммуникацию, интеракцию и перцепцию. Приведите примеры для автосервиса.

37. Перечислите и охарактеризуйте этапы общения с клиентом: установление контакта, ориентация, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.

38. Какие техники ведения беседы и активного слушания наиболее эффективны при общении с потребителем?

39. В чем заключается деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками? Какова взаимосвязь этикета и этики деловых отношений?

40. Как строится техника продажи услуг на базе доверительных отношений?

41. Как осуществляется первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС)? Назовите алгоритмы общения.

42. Какие важные моменты в коммуникации с потребителем АТС необходимо учитывать при приеме ТС в ремонт и составлении

предварительной сметы?

43. Как должна строиться коммуникация с потребителем во время ремонта ТС (особенно при обнаружении дополнительных неисправностей)?

44. Каковы правила коммуникации с потребителем в момент возврата ТС из ремонта?

45. Как работает система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов?

46. Какие существуют каналы распределения товаров (запчастей и аксессуаров) в автосервисе?

47. Что такое идентификационный номер ТС (VIN) и какие данные о транспортном средстве можно по нему получить?

48. Как организована система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе?

49. Опишите систему взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.

50. Каковы основы договорных отношений с поставщиками в автосервисной деятельности?

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

(Например: Экзамен проводится по тест-билетам, каждый из которых содержит 10 вопросов и задачу. Каждый правильный ответ на вопрос в тесте оценивается 1 баллом, задача оценивается в 10 баллов (5 баллов верное решение и 5 баллов за верный ответ). Максимальное количество набранных баллов – 20.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 6 баллов.

2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 6 до 10 баллов

3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 11 до 15 баллов.

4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 16 до 20 баллов.)

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Предпродажная подготовка автотранспортных средств(АТС)	ПК-1	Тест, вопросы к экзамену.
2	Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт и выдача АТС клиенту	ПК-1	Тест, вопросы к экзамену.
3	Законодательство в сфере сервиса АТС	ПК-1	Тест, вопросы к экзамену.
4	Работа с клиентами автосервиса. Культура делового общения	ПК-1	Тест, вопросы к экзамену.
5	Основы коммуникации с потребителями	ПК-1	Тест, вопросы к

	и поставщиками		экзамену.
--	----------------	--	-----------

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В. И. Марусина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 218 с. — ISBN 978-5-7782-1792-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт].

2. Олейникова Е. В. Инновационный подход к развитию ремонтной деятельности предприятий [Текст] / Олейникова Елена Васильевна ; Саратов. гос. техн. ун-т. - Саратов : [б. и.], 2004 (Саратов : Саратов. гос. техн. ун-т, 2004). - 161 с. - ISBN 5-7433-1349-0 : 33-00.

3. Фатхутдинов Р. А. Производственный менеджмент [Текст] : учебник для вузов : рек МО РФ / Фатхутдинов Раис Ахметович. - 5-е изд. - СПб. : Питер, 2007 (Санкт-Петербург : ООО "Тип. Правда 1906", 2006). - 492 с. - (Учебник для вузов). - Библиогр.: с. 491-492 (17 назв.). - ISBN 5-469-01103-8. - ISBN 978-5-469-01103-3 : 210-00.

4. Крутик А. Б. Предпринимательская деятельность [Текст] : учебное пособие / Крутик Александр Борисович, Решетова Марина Вячеславовна. - Москва : Академия, 2009 (Саратов : ОАО "Саратов. полиграфкомбинат", 2009). - 223 с. - (Высшее профессиональное образование. Сервис). - Библиогр.: с. 221-222. - ISBN 978-5-7695-5791-0 : 485-00.

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. Microsoft Win Pro 10 32-bit/64-bit Russian Russia Only USB;
2. 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Электронная поставка;
3. Acrobat Pro 2017 Multiple Platforms Russian AOO License TLP (1- 4,999), право на использование;
4. MATLAB Classroom new Product From 10 to 24 Group Licenses;
5. Simulink Classroom new Product From 10 to 24 Group Licenses;
6. MathWorks SMS - Software Maintenance Service (per year);
7. APM WinMachine v. 9.4;
8. Учебный комплект КОМПАС-3D v24 MAX Renga Professional (ЛОЦМАН:PLM, ПОЛИНОМ:MDM, ВЕРТИКАЛЬ).
9. 7zip;
10. Adobe Acrobat Reader;
11. Far Manager 3;
12. FastStone Image Viewer;
13. FileZilla Client;
14. GIMP;
15. Media Player Classic Black Edition;
16. Moodle;
17. Mozilla Firefox;
18. Notepad++;
19. OnlyOffice;
20. OpenOffice;
21. Paint.NET;
22. PDF24 Creator;
23. STDU Viewer;
24. VLC Media Player;
25. WinDjView;
26. Компас-3D Viewer;
27. Программное средство построения диаграмм Dia.

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Комплект макетов узлов и агрегатов автомобиля. Персональные компьютеры с установленным ПО, подключенные к сети Интернет – 9 штук; Плоттер HP DesignJet; ОС Windows 7 Pro; HASP License Manager; APM WinMachine 27 (v.9.3); J2SE Runtime Environment 5. Update 9; WebFldrs XP; Autodesk Design Review 29; Microsoft SQL Server 28 Common Files; MSXML 6 Service Pack 2; Python 2.6.6; Средства работы с запросами SQL Server Compact 3.5 SP1 (рус.); КОМПАС-3D V14 - Приборостроительная конфигурация; КОМПАС-3D V14 SP1 - Машиностроительная конфигурация; Политики Microsoft SQL Server 28; Файлы поддержки программы установки Microsoft SQL Server 28; Звуковое устройство SigmaTel; КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ АСКОН 213; Adobe Reader XI (11..8) – Russian; Revit Structure 29 (AutoCAD Suite); OpenOffice.org 2.1; Intel(R) PRO Network Connections; Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2. Language Pack – RUS; MSXML 4. SP2 (KB973688); КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ АСКОН 213 Стартовый модуль v1. Макет автомобильных узлов и агрегатов; Стенд СДМ,М-106Э,ДД-2115. Прибор КП-1609А Прибор КИ-1086 Стенд СИ-968 (электрика) Стенд КИ-1774 (гидравлика); Стенд испытания агрегатов и оборудования автомобилей

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Взаимодействие с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных и беспилотных средств» читаются лекции, проводятся практические занятия.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков расчета потребности запасных частей и расходных материалов. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.

Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоения учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: - работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций; - выполнение домашних заданий и расчетов; - работа над темами для самостоятельного изучения; - участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад; - подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед экзаменом, экзаменом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Перечень вносимых изменений	Дата внесения изменений	Подпись заведующего кафедрой, ответственной за реализацию ОПОП
----------	-----------------------------	----------------------------	--

Лист согласования

Автор	Дегтев Дмитрий Николаевич	Подписано	10.04.2026 11:52:36
Заведующий кафедрой	Жулай Владимир Алексеевич	Подписано	14.04.2026 8:27:01
Руководитель образовательной программы	Волков Николай Михайлович	Подписано	14.04.2026 9:35:42
Декан факультета	Тюнин Виталий Леонидович	Утверждено	21.04.2026 9:13:13