

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Филиал ТИУ в г. Ноябрьске

Кафедра Транспорта и технологии нефтегазового комплекса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплина **Организация технического сервиса**

направление 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

профиль: Автомобили и автомобильное хозяйство

квалификация: бакалавр

программа: прикладного бакалавриата

форма обучения: очная со сроком обучения 4 года

Курс 4

Семестр 7,8

Аудиторные занятия – 141 час, в т.ч.:

Лекции – 57 часов

Практические занятия – 84 часов

Лабораторные занятия – не предусмотрены

В интерактивной форме – 34 часов

Самостоятельная работа – 147 часов, в т.ч.:

Курсовая работа – 8 семестр

Расчётно-графические работы – не предусмотрены

Контрольная работа – не предусмотрена

Вид промежуточной аттестации:

Зачет – 7

Экзамен – 8 семестр

Общая трудоемкость – 288/8 (часов/зет)

Ноябрьск, 2019

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 года № 1470

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры Транспорта и технологий
нефтегазового комплекса»

Протокол № 9 от «15» мая 2019 г.

Заведующий кафедрой Транспорта и
технологий нефтегазового комплекса



А.В. Козлов

Рабочую программу разработал:

Голосеев Б.А. к.т.н., доцент
(И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель преподавания дисциплины: «Организация технического сервиса» формирование у обучающихся четкого представления о недостатках существовавших в комплексных АТП методов поддержания работоспособности, преимуществах сервисного подхода к ТО и ремонту машин и получение на этой основе знаний по созданию системы технического сервиса ТМО в нефтегазовой отрасли.

Все это предполагает наличие у выпускников транспортных вузов наличие общей профессиональной базы, которая во многом формируется данной дисциплиной.

Задачи дисциплины:

- изучение преимуществ проведения ТО и ремонта в сервисных предприятиях;
- формирование у обучающихся четкого представления о преимуществах централизации и специализации работ по ТО и ремонту ТМО;
- формирование глубокого понимания роли технического контроля и управления качеством ТО и ремонта для возможности успешной работы специализированных централизованных предприятий по ТО и ремонту машин;
- изучение особенностей организации работы с клиентурой;
- организация работы по обслуживанию и ремонту автомобилей в сервисных предприятиях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина Б.1В.10 «Организация технического сервиса» относится к вариативной части блока 1 учебного плана.

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Номер/ индекс компетенции	Содержание компетенции или ее части (в соответствии с ФГОС)	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	Основные закономерности исторического процесса, этапы исторического развития России, ее место и роль в истории человечества и в современном мире.	Анализировать и оценивать социальную информацию; планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результата этого анализа.	Навыками письменного аргументированного изложения собственной точки зрения
ПК-8	Способностью разрабатывать и использовать графическую техническую документацию	Порядок согласования графической технической документации предприятий по эксплуата-	Использовать графическую техническую документацию в объеме, достаточном для решения эксплуа-	Навыками использования графической технической информации

		ции транспортных и технологических машин и оборудования	тационных задач	
ПК-11	Способностью выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю	Методы, способы организации труда персонала, технологии организации труда	Применять в практической деятельности методы, способы организации труда персонала, применять в практической деятельности технологии организации труда	Методикой организации труда персонала, способностью выполнять работы в области организации труда
ПК-13	Владением знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Методы, способы организации труда персонала, технологии организации труда	Применять в практической деятельности методы, способы организации труда персонала, применять в практической деятельности технологии организации труда	Методикой организации труда персонала, способностью выполнять работы в области организации труда
ПК-40	способностью определять рациональные формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Понятия о ремонте, его месте в системе обеспечения работоспособности ТиТТМО отрасли и эффективности его выполнения. Основные положения диагностирования ТиТТМО; о составе операций технологических процессов, оборудования и оснастке, применяемых	Выполнять диагностику и анализ причин неисправностей, отказов и поломок деталей и узлов ТиТТМО. Производить корректировку нормативов ТО и ремонта ТиТТМО.	Навыками организации и проведения диагностирования ТиТТМО. Навыками определения рациональных форм поддержания и восстановления работоспособности ТиТТМО.

		при производстве и ремонте ТИТТ-МО отрасли и их составных частей.		
--	--	---	--	--

4. Содержание дисциплины

4.1. Содержание разделов дисциплины

Таблица 2

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Основные понятия.	Понятия «Сервис», «Технический сервис», анализ развития, способов поддержания работоспособности машин в различных отраслях экономики России и зарубежья.
2	Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях.	Анализ качества услуг по ТО и ремонту машин предоставляемых в традиционных АТП. Анализ численности машин у различных собственников в РФ. Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях. Организация технического сервиса машин частных владельцев и мелких АТП.
3	Особенности централизации, специализации и кооперации работ по ТО и ремонту	Особенности централизации, специализации и кооперации работ по ТО и ремонту
4	Основные задачи системы сервиса, виды сервиса.	Социально-экономическая роль сервиса в обществе. Основные задачи системы сервиса, виды сервиса по времени осуществления и содержанию работ. Предпродажное обслуживание, гарантийное обслуживание и ремонт.
5	Автосервис. Виды СТО, особенности их работы.	Автосервис. Виды СТО, особенности их работы. Определение объемов работ по ТО и ремонту индивидуальных владельцев. Фирменные станции технического обслуживания.
6	Организация технического сервиса в предприятиях нефтегазодобычи.	Характеристика транспортных, технологических машин и спецтехники в нефтегазовой отрасли. Характеристика современных Управлений технологического транспорта и результатов их работы по обеспечению нефтегазодобычи.
7	Производственная структура системы технического сервиса машин.	Производственная структура системы технического сервиса машин. Региональная система поддержания работоспособности машин. Организационная структура управления в системе технического сервиса.
8	Организация технического сервиса в отрыве от основных баз.	Организация технического сервиса в отрыве от основных баз. Расчет необходимого количества передвижных ремонтных мастерских и прочих технических средств.
9	Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ.	Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ. Стандарты, их роль в управлении качеством. Статистические методы контроля качества ТО и ремонта машин.

4.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми дисциплинами

Таблица 3

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Электротехника и электрооборудование ТИТМО				+		+	+	+	
2.	Конструкция и эксплуатационные свойства ТИТМО			+	+	+	+	+		
3.	Силовые агрегаты			+	+	+	+	+		
4.	Технологические процессы ТО и ремонта ТИТМО			+	+	+	+	+		
5.	Основы работоспособности технических систем	+	+							
6.	Типаж и эксплуатация технологического оборудования								+	+
7.	Производственно-техническая инфраструктура предприятий				+	+	+			

4.3. Разделы (модули) и темы дисциплин и виды занятий

Таблица 4

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Лекц., час.	Практ. занят., час.	Лабор. занят., час.	Семинары, час.	СРС, час.	Всего, час.
1	Основные понятия.	5	-	-	-	6	11
2	Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях.	6	8	-	-	15	29
3	Особенности централизации, специализации кооперации работ по ТО и ремонту	6	8	-	-	16	30
4	Основные задачи системы сервиса, виды сервиса.	6	10	-	-	18	34
5	Автосервис. Виды СТО, особенности их работы.	6	12	-	-	18	36
6	Организация технического сервиса в предприятиях неф-тегазодобычи.	6	12	-	-	18	36
7	Производственная структура системы технического сервиса машин.	8	12	-	-	20	40
8	Организация технического сервиса в отрыве от основных баз.	8	12	-	-	20	40
9	Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ.	6	10	-	-	16	32
Всего:		57	84	-	-	147	288

5. Перечень лекционных занятий

Таблица 5

№ раздела и темы дисциплины	Наименование лекции	Трудоемкость час.	Формируемые компетенции	Методы преподавания
1	Основные понятия.	5	ОК-7 ПК-8 ПК-11 ПК-13 ПК-40	Лекция-диалог
2	Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях.	6		Лекция-диалог
3	Особенности централизации, специализации кооперации работ по ТО и ремонту	6		Мультимедийная лекция
4	Основные задачи системы сервиса, виды сервиса.	6		Мультимедийная лекция
5	Автосервис. Виды СТО, особенности их работы.	6		Мультимедийная лекция
6	Организация технического сервиса в предприятиях нефтегазодобычи.	6		Мультимедийная лекция
7	Производственная структура системы технического сервиса машин.	8		Мультимедийная лекция
8	Организация технического сервиса в отрыве от основных баз.	8		Мультимедийная лекция
9	Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ.	6		Мультимедийная лекция
	Всего:	57		

6. Перечень практических работ

Таблица 6

№ п/п	№ раздела и темы дисц - ип.	Наименование практических работ	Трудоемкость (часы)	Методы преподавания	Формируемые компетенции
1	2	Изучение системы сервисных услуг на примере «Автотехобслуживание»	8	Практическая работа, контрольная работа	ОК-7,
2	3	Управление качеством ТО и ремонта машин на предприятиях технического сервиса	8	Практическая работа, контрольная работа	ОК-7
3	4	Организация работы центра технического сервиса	10	Практическая работа, тест	ПК-8
4	5	Разработка центра технического сервиса (централизованных специализированных производств по ТО и ремонту машин)	12	Практическая работа, тест	ПК-8 ПК-11

5	6	Разработка производственной структуры системы технического сервиса для транспортного комплекса в нефтегазодобывающем объединении	12	Практическая работа, тест	ПК-13 ПК-40
6	7	Анализ рынка услуг по ТО и Р г. Тюмени	12	Практическая работа, тест	ПК-13 ПК-40
7	8	Договор на оказание услуг по ТО и Р	12	Практическая работа, контрольная работа	ПК-8 ПК-11 ПК-13 ПК-40
8	9	Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ.	10	Практическая работа, контрольная работа	ПК-11 ПК-13 ПК-40
ИТОГО:			84		

7. Перечень тем для самостоятельной работы

Таблица 7

№ п/п	№ раздела и темы	Наименование темы	Трудоемкость (час.)	Виды контроля	Формируемые компетенции
1	1	Основные понятия.	6	Контрольная работа	ОК-7 ПК-8 ПК-11 ПК-13 ПК-40
2	2	Способы обеспечения работоспособности машин в новых условиях.	15	Контрольная работа	
3	3	Особенности централизации, специализации кооперации работ по ТО и ремонту	16	Контрольная работа	
4	4	Основные задачи системы сервиса, виды сервиса.	18	Контрольная работа	
5	5	Автосервис. Виды СТО, особенности их работы.	18	Тест	
6	6	Организация технического сервиса в предприятиях неф-тегазодобычи.	18	Тест	
7	7	Производственная структура системы технического сервиса машин.	20	Тест	
8	8	Организация технического сервиса в отрыве от основных баз.	20	Тест	
9	9	Роль технического контроля в обеспечении оптимального взаимодействия сервисных центров и УТТ.	16	Тест	
			147		

8. Тематика курсовой работ

Курсовая работа по предмету «Организация технического сервиса» выполняется в 8 семестре на тему «Проектирование производственных цехов и участков авторемонтной организации» согласно индивидуального задания.

Курсовая работа состоит из двух заданий. Первое включает основной технологический расчет АТП или СТОА. Исходными данными являются:

1. Количество подвижного состава, ед.
2. Среднегодовой пробег автомобиля, тыс. км

3. Ресурсный нормативный пробег, тыс км
4. Число дней работы в году, $D_{\text{раб}}$
5. Число смен
6. Продолжительность смены, ч
7. Численность населения, тыс.чел.
8. Годовое количество автомобилезаездов одного автомобиля.

Исходные данные к 1-му заданию курсовой работы.

№ варианта	Исходные данные							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	50	30	300	303	3	8	80	3
2.	55	40	150	303	2	8	50	2
3.	100	35	400	303	1	8	100	4
4.	75	40	175	305	2	12	90	2
5.	150	45	200	255	2	8	70	3
6.	200	40	300	305	1	8	75	2
7.	140	30	250	305	3	8	150	2
8.	160	35	260	357	2	8	100	3
9.	150	40	200	305	2	8	90	2
10	170	35	250	255	1	8	60	2
11	180	40	200	305	2	12	150	3
12	120	35	350	305	2	8	65	2
13	130	30	200	255	2	8	120	3
14	200	45	250	305	1	8	130	3
15	250	50	300	305	2	8	150	4
16	200	40	200	255	1	8	80	2
17	300	45	250	305	2	8	100	3
18	230	35	270	305	1	8	55	2

Данные предоставляет студент, исходя из результатов производственной практики или выдается индивидуально преподавателем.

Второе задание состоит из детального описания и расчета заданного участка АТП или СТОА. Исходные данные для второго задания курсового проекта выбираются по цифре зачетной книжки (последняя цифра - табл. 2).

Исходные данные ко 2-му заданию курсовой работы

	Цифра зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Индивидуальное задание	Участок(пост) приёмки автомобиля	Участок (пост) диагностики	Участок (пост) рег. уст. колёс автомобиляАгре-	Участок (пост) комплексных работ	Участок (пост) ремонта агрегатов автомобиля	Участок шиномонт. и ремонтных работ	УМР	Участок (пост) кузовного ремонта	Участок (пост) покрасочных работ	Участок (пост) аккумуляторных работ

9.Рейтинговая оценка знаний обучающихся

В связи с реализацией в образовательном процессе ТИУ рейтинговой системы оценки знаний, оценивание видов учебной деятельности обучающихся производится на основе рейтинга индивидуальных оценок (в соответствии с действующей на момент разработки программы рейтинговой шкалой).

Все виды контрольных испытаний максимально оцениваются по 100-балльной шкале. Количество максимальных баллов на каждый вид учебной деятельности обучающихся по дисциплине определяет преподаватель – разработчик рабочей программы.

Рейтинговая система оценивания знаний обучающихся по дисциплине приводится в данном разделе программы.

Рейтинговая система оценки для обучающихся 4 курса очной формы обучения со сроком 4 года в 7,8 семестре - экзамены

Максимальное количество баллов (накопительная система)

Таблица 8

1-ый срок представления результатов текущего контроля	2-ой срок представления результатов текущего контроля	3-ий срок представления результатов текущего контроля	ИТОГО
0-30	0-30	0-40	0-100

Седьмой семестр

Таблица 9

№	Виды контрольных мероприятий	Баллы	№ недели
1	Работа на практических занятиях и защита (контрольная, защита практической работы №1)	0-15	5
2	Работа на лекциях	0-15	1-6
	ИТОГО за первый срок текущего контроля	30	6
3	Работа на практических занятиях и защита (контрольная, защита практической работы №2)	0-15	8
4	Работа на практических занятиях и защита (контрольная, защита практической работы №3)	0-15	10
5	Работа на лекциях	0-10	7-12
	ИТОГО за второй срок текущего контроля	40	12

6	Работа на практических занятиях и защита (тестирование, защита практической работы №4)	0-15	17
7	Работа на лекциях	0-15	13-18
	ИТОГО за третий срок текущего контроля	30	18
	ВСЕГО	100	

Восьмой семестр

Таблица 10

№	Виды контрольных мероприятий	Баллы	№ недели
1	Работа на практических занятиях и защита (тестирование, защита практической работы №5)	0-15	5
2	Работа на лекциях	0-15	1-6
	ИТОГО за первый срок текущего контроля	30	6
3	Работа на практических занятиях и защита (тестирование, защита практической работы №6)	0-15	8
4	Работа на практических занятиях и защита (тестирование, защита практической работы №7)	0-15	10
5	Работа на лекциях	0-10	7-12
	ИТОГО за второй срок текущего контроля	40	12
6	Работа на практических занятиях и защита (тестирование, защита практической работы №8)	0-15	17
7	Работа на лекциях	0-15	13-18
	ИТОГО за третий срок текущего контроля	30	18
	ВСЕГО	100	

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1 Карта обеспеченности основной образовательной программы учебной и учебно-методической литературой

Учебная дисциплина **Организация технического сервиса**

Форма обучения: **Очная: 4 года**

Кафедра **Транспорта и технологий нефтегазового комплекса**

Экзамен 7,8 семестр

Код, направление подготовки **23.03.03 Эксплуатация транспортно-**


технологических машин и комплексов

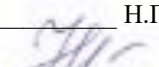
Фактическая обеспеченность дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Таблица 11

Учебная, учебно-методическая литература по рабочей программе	Название учебной и учебно-методической литературы, автор, издательство	Год издания	Вид издания	Вид занятий	Кол-во экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Место хранения	Наличие эл. варианта в электронной системе ТИУ
Основная	1.Захаров НС. Сервис транспортных, технологических машин и оборудования в нефтегазодобыче: учебное пособие/Н.С. Захаров, АИ. Яговкин, СА. Асеев и др.; под редакцией Н.С. Захарова.- Тюмень: ТюмГНГУ, 2011.- 508 с.	2011	УП	Л, С	25	25	100	БИК,	–
	2.Елесин СВ., Майер В.В. Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей: Учебное пособие. - Тюмень: ТюмГНГУ, 2002. - 115 с.	2002	УП	Л, С	25	25	100	БИК	–
	3.Малкин ВС. Техническая эксплуатация автомобилей. Теоретические и практические аспекты: Учебное пособие] В. С. Малкин. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2009. - 288 с.	2009	УП	Л, С	25	25	100	БИК	–
	4.Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: Л.И. Епифанов, Е.А. Епифанова. - М.: ФОРУМ: Инфра-М, 2003. - 280 с.	2003	УП	Л, С	25	25	100	БИК	–

Дополнительная	5.Епифанов Л. И. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей : учебное пособие / Л. И. Епифанов, Е. А. Епифанова. - М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2004. - 280 с.	2012	УП	Л,ПЗ	25	25	100	БИК	-
	6.Кузнецов ЕС. Техническая эксплуатация автомобилей: учеб. для вузов / ЕС. Кузнецов, В.М. Болдин, В.М. Власов и др. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Наука, 2004. — 535 с.	2016	МР	Л,ПЗ	25	25	100	БИК	-

Зав. кафедрой ТТНК _____  А.В. Козлов

Библиотекарь 1-й категории _____  Н.П. Циркова
«15» мая 2019 г.

10.2 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Поисковые системы Internet: Яндекс, Гугл.

Система поддержки учебного процесса Educon.

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://iprbookshop.ru>
2. Электронная библиотечная система «Лань».
3. Электронная библиотечная система «Юрайт».
4. Электронно-библиотечная система Elibrary

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 12

оборудования, необходимого для успешного освоения образовательной программы		
Наименование	Кол-во	Значение
Персональный компьютер	15	Проведение лабораторных и практических занятий, использование ПК
Мультимедийная аудитория	1	Чтение лекций и проведение презентаций