

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины
(модуля)

Системы, технологии и организация услуг в автосервисе

Разработчик (и):

Баринов А.С.

ФИО

Ст. преподаватель

должность

ученая степень,
звание

Утверждено на заседании кафедры
Строительства, энергетики и транспорта
наименование кафедры
протокол №13 от 04.07.2022г

Заведующий кафедрой СЭиТ



подпись

А.А. Челтыбашев
ФИО

Мурманск
2022

Пояснительная записка

Объем дисциплины 4 з.е.

1. **Результаты обучения по дисциплине (модулю)**, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций ¹	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-2 Способен организовывать и проводить сервисное обслуживание, диагностику и ремонт транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций	<p>ПК-2.1 Способен использовать знания о системах технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств</p> <p>ПК-2.2 Способен применять современные системы технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств</p> <p>ПК-2.3 Способен проводить учет и корректирование нормативов технической эксплуатации и ремонта колесных транспортных средств с учетом условий эксплуатации</p>	<p>Знать: методы исследования рыночных ситуаций и рыночных отношений в отрасли; системы экономических взаимоотношений в отрасли; сущность, функции маркетинга и направления его использования в условиях рыночной экономики и законодательства РФ; методы исследования рыночных ситуаций и рыночных отношений в отрасли, системы экономических взаимоотношений в отрасли; методы безопасной эксплуатации технологического оборудования, оснастки, инструмента, приспособлений и вспомогательных средств диагностирования автомобилей;</p> <p>Уметь: проводить маркетинговый анализ потребности в сервисных услугах при эксплуатации транспортных средств и оборудования различных форм собственности; применять средства технического диагностирования, в том числе средства измерений, а также дополнительное технологическое оборудование, необходимое для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств;</p> <p>Владеть: терминологией и основными маркетинговыми категориями; методами маркетинговых исследований;</p>

2. **Содержание дисциплины (модуля)**

Тема 1. Автосервис как система оказания услуг.

Декомпозиция системы автосервиса, ее основные подсистемы и элементы.

Тема 2. Проектирование услуг. Сервисный план.

Тема 3. Материальные потоки, циркулирующие в системе автосервиса при выполнении основных технологических процессов, направленных на поддержание работоспособности автомобилей, оказания услуг клиентам, а также продаже им автомобилей и запасных частей.

Тема 4. Информационные потоки, циркулирующие в системе автосервиса при выполнении основных технологических процессов, направленных на поддержание

¹ Указываются индикаторы достижения компетенций, закрепленные за данной дисциплиной (модулем)

работоспособности автомобилей, оказания услуг клиентам, а также продаже им автомобилей и запасных частей.

Тема 5. Сервисные потоки, циркулирующие в системе автосервиса при выполнении основных технологических процессов, направленных на поддержание работоспособности автомобилей, оказания услуг клиентам, а также продаже им автомобилей и запасных частей.

Тема 6. Финансовые потоки, циркулирующие в системе автосервиса при выполнении основных технологических процессов, направленных на поддержание работоспособности автомобилей, оказания услуг клиентам, а также продаже им автомобилей и запасных частей.

Тема 7. Дистрибьюторская и дилерская деятельность предприятий автосервиса.

Тема 8. Технологические процессы оказания услуг клиентам в системе автосервиса.

Тема 9. Построение дилерской сети и ее структура.

Тема 10. Торговая деятельность предприятий автосервиса.

Тема 11. Системы оценки показателей качества услуг сервиса.

Тема 12. Составление сервисного плана.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МГТУ;
- методические указания к выполнению лабораторных работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МГТУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МГТУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, представлен на официальном сайте МГТУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным». ФОС включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы (печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

Основная литература:

1. Автосервис: станции технического обслуживания. Учебник для вузов / под ред. В.С. Шуплякова и Ю.П. Свириденко. – М.: Издательский дом «Альфа-М», 2008.– 424 с.
2. Управление автосервисом. Учебное пособие для вузов / под ред. Л.Б. Мироти- на – М.: Издательство «Экзамен», 2004.– 320 с.
3. Лицензирование и сертификация на автомобильном транспорте : учеб. пособие для вузов / В. А. Бондаренко, Н. Н. Якунин, Н. В. Игнатова, В. Я. Климонтов. - Москва : Машиностроение, 2003. - 464 с. - ISBN 5-217-03101-8 : 165-00. (5 экз)
4. Якунин, Н.Н. Сертификация на автомобильном транспорте : учебник / Н.Н. Якунин, Н.В. Якунина, Г.А. Шахалевич. — Оренбург : ОГУ, 2015. — 582 с. — ISBN 978-5-7410-1281- 9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/97978>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Сертификация на автомобильном транспорте : учебно-методическое пособие / В.И. Горшенин, И.А. Дробышев, С.В. Соловьев, Н.М. Королёва. — Воронеж : Мичуринский ГАУ, 2008. — 11 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/47199>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Безопасность технологических процессов и оборудования : учебное пособие / Э.М. Люманов, Г.Ш. Ниметулаева, М.Ф. Добролюбова, М.С. Джиляджи. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-2859-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/111400>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1) Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>

2) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>

3) Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

4) Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» <https://e.lanbook.com>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1) *Операционная система Microsoft Windows Vista*

2) *Офисный пакет Microsoft Office 2007*

3) *Офисный пакет Microsoft Office 2010*

4) *Математический пакет PTC MathCAD V14-V15 University Department Perpetual Floating*

5) *Электронный переводчик PROMT NET 8.5*

6) *Электронный переводчик PROMT NET 9.5*

7) *Электронные словари ABBYY Lingvo x3*

8) *Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader*

9) *SANAKO STUDY 1200*

10) *ASCONE: САПР ТП ВЕРТИКАЛЬ 2011, ЛОЦМАН:PLM, Материалы и Сортаменты, APM FEM, КОМПАС-3D V13*

11) *Программные продукты Autodesk*

12) *Wolfram Mathematica Professional (Network Server, Network Increment) 8.x/9.x/10.x*

13) *MathWorks MATLAB 2009 /2010*

14) *Программный комплекс «Компьютерная деловая игра БИЗНЕС-КУРС: Максимум. Версия 1. Коллективный вариант на 10 команд»*

15) *Statsoft Statistica for Windows v.6, Statsoft Statistica Neural Networks for Windows v.6*

16) *ПСП «Стройэкспертиза» комплекс программ «Фундаменты»*

17) *SCADsoft SCAD Office версия 21*

18) *Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite, антивирус Dr.Web Server Security Suite*

19) *Комплекс программного обеспечения «А-ноль»*

20) *Программа «Адепт: Управление строительством. Управление проектами»*

21) *Программный продукт «Торосад»*

22) *Программный продукт Erwin Data Modeler*

- 23) Программный комплекс «ГРАНД-смета версия STUDENT»
- 24) Программное обеспечение T-FLEX
- 25) Антивирус Avira Business Security Suite
- 26) Программное обеспечение «Антиплагиат»
- 27) ИС:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях
- 28) Программный продукт АБС «Управление кредитной организацией» для ВУЗов
- 29) Программный продукт CorelDRAW Graphics Suite X4 Classroom License MUL 15+1
- 30) Программный продукт ChemBioOffice Ultra Academic Edition

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МГТУ;

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1² - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности ³	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения											
	Очная				Очно-заочная				Заочная			
	Семестр			Всего часов	Семестр			Всего часов	Семестр/Курс		Всего часов	
		6								4		
Лекции		20		20						4		4
Практические занятия												
Лабораторные работы		20		20						4		4
Самостоятельная работа		68		68						127		127
Подготовка к промежуточной аттестации ⁴		36		36						9		9
Всего часов по дисциплине		144		144						144		144
/ из них в форме практической подготовки ⁵												

Формы промежуточной аттестации и текущего контроля

Экзамен		+		+						+		+
Зачет/зачет оценкой	с											
Курсовая работа (проект)												
Количество расчетно-графических работ												
Количество контрольных работ												
Количество рефератов												
Количество эссе												

² Разработчикам РП можно убирать столбцы с формами обучения, если данная форма не реализуется в МГТУ,

³ При отсутствии вида учебной деятельности, формы промежуточной аттестации и текущего контроля соответствующая строка может быть удалена

⁴ Для экзамена очной и очно-заочной формы обучения - 36 часов, для экзамена заочной формы обучения - 9 часов, для зачета заочной формы обучения - 4 часа.

⁵ Организуется при реализации учебных дисциплин (модулей) путем проведения практических занятий, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Перечень практических занятий по формам обучения⁶

№ п/п	Темы практических занятий
1	2
Очная форма	
1	Декомпозиция системы автосервиса, ее основные подсистемы и элементы.
2	Материальные потоки, циркулирующие в системе автосервиса при выполнении основных технологических процессов, направленных на поддержание работоспособности автомобилей, оказания услуг клиентам, а также продаже им автомобилей и запасных частей.
3	Технологические процессы оказания услуг клиентам в системе автосервиса.
4	Системы и каналы сбыта автомобилей и запасных частей.
5	Построение дилерской сети и ее структура.
6	Комплексная оценка каналов сбыта.
7	Планирование продаж по каналам.
8	Требования, предъявляемые к качеству изделий и услуг предприятий автосервиса.
9	Составление сервисного плана.
10	Контроль качества технологических процессов оказания услуг клиентам в системе автосервиса.
Заочная форма	
1	Декомпозиция системы автосервиса, ее основные подсистемы и элементы.
2	Системы и каналы сбыта автомобилей и запасных частей.
3	Планирование продаж по каналам.
4	Составление сервисного плана.

⁶ Если практические занятия не предусмотрены учебным планом, таблица может быть удалена