

**Компонент ОПОП Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**  
наименование ОПОП

**Б1.В.ДВ.04.02**  
шифр дисциплины

## 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 № 11 от 07.07.2023

Заведующий кафедрой СЭиТ

  
подпись Челтыбашев А.А.  
ФИО

Мурманск  
2023

## 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 <sup>1</sup>	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	ПК-2.1 Способен использовать знания о системах технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств ПК-2.2 Способен применять современные системы технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств ПК-2.3 Способен проводить учет и корректирование нормативов технической эксплуатации и ремонта колесных транспортных средств с учетом условий эксплуатации	<b>Знать:</b> 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; <b>Уметь:</b> 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; <b>Владеть:</b> терминологией и основными маркетинговыми категориями; методами маркетинговых исследований;

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

<sup>1</sup> 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) ASCON: 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 1<sup>2</sup> - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности <sup>3</sup>	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 <sup>4</sup>		36		36						9		9
<b>Всего часов по дисциплине</b>		<b>144</b>		<b>144</b>						<b>144</b>		<b>144</b>
/ из них в форме практической подготовки <sup>5</sup>												

### 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												

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

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

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

<sup>5</sup> 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 обучения<sup>6</sup>

№ п/п	Темы практических занятий
1	2
<b>Очная форма</b>	
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.
<b>Заочная форма</b>	
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.

<sup>6</sup> Если практические занятия не предусмотрены учебным планом, таблица может быть удалена