



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЕиС
И.Ю. Мезин

02.03.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление подготовки (специальность)
23.03.03 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ МАШИН И
КОМПЛЕКСОВ

Направленность (профиль/специализация) программы
Эксплуатация и сервисное обслуживание автомобильного транспорта

Уровень высшего образования - бакалавриат
Программа подготовки - академический бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Институт естествознания и стандартизации
Кафедра	Технологии, сертификации и сервиса автомобилей
Курс	4
Семестр	8

Магнитогорск
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ МАШИН И КОМПЛЕКСОВ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 г. № 1470)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей
10.02.2020, протокол № 6

Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЕиС
17.02.2020 г. протокол № 6

Председатель _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры ТСИСА, канд. техн. наук _____ С.В.Зотов

Рецензент:

зав. кафедрой ЛиУТС, д-р техн. наук _____ С.Н.Корнилов

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Технология и организация фирменного обслуживания» являются: формирование представления о концепции фирменного обслуживания, изучение законодательных и нормативных документов, регламентирующих работы в данной области, овладение навыками работы с нормативной документацией.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Технология и организация фирменного обслуживания входит в вариативную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Технологические процессы технического обслуживания и ремонта ТиТТМО

Конструкция и эксплуатационные свойства ТиТТМО

Основы технологии производства и ремонта Т иТТМО

Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса

Современные и перспективные электронные системы управления транспортных средств

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Технология и организация фирменного обслуживания» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-7 готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к разработке транспортных и транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации	
Знать	ТиТТМО отрасли как объект труда для технических служб эксплуатационных предприятий. Методы принятия инженерных и управленческих решений
Уметь	Работать в составе коллектива исполнителей, как самостоятельный специалист в области разработки транспортных и транспортно-технологических процессов. проектировать транспортные и транспортно-технологические процессы
Владеть	Основами формирования и использования стандартов и систем управления качеством выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту
ПК-16 способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	
Знать	Организационную структуру, методы управления и регулирования, критерии эффективности предприятий по фирменному обслуживанию автомобилей

Уметь	Использовать данные оценки технического состояния транспортной техники, как с использованием диагностической аппаратуры, так и по косвенным признакам
Владеть	Методами обслуживания ТиТТМО с помощью современных технических средств
ПК-37 владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны	
Знать	Основы законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, дилерских центров и персонала, нормативную базу отрасли
Уметь	Владеть знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны
Владеть	Навыками работы с основами законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, дилерских центров и их персонала.

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы 144 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 67,75 акад. часов;
- аудиторная – 66 акад. часов;
- внеаудиторная – 1,75 акад. часов
- самостоятельная работа – 76,25 акад. часов;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1.								
1.1 Этапы развития, модели и концепция фирменного обслуживания на автомобильном транспорте	8	5		4/4И	12	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №1	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	
1.2 Виды и типы автосервисных предприятий. Системы автосервиса и технологии фирменного обслуживания автомобилей. Дилеры и дилерские сети. Сетевые сервисы.		5		6/4И	12	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №2	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	
1.3 Управление качеством в автомобиль-ной отрасли. Системы менеджмента качества в автомобилестроении		5		5/4И	12	самостоятельное изучение учебной литературы, подготовка к семинарскому занятию	Практическое занятие, устный опрос (собеседование)	
1.4 Материально-техническое обеспечение в автосервисе. Автозапчасти и спрос на них		6		6/4И	12,25	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №3	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	
1.5 Управление отношениями с клиентами. Система CRM.		6		6/4И	14	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №4	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	

1.6	Факторы конкурентоспособности авто-сервисных предприятий, занимающихся фирменным обслуживанием		6		6	14	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №5	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	
Итого по разделу		33		33/20И	76,25				
Итого за семестр		33		33/20И	76,25			зачёт	
Итого по дисциплине		33		33/20И	76,25			зачет	

5 Образовательные технологии

Перед началом занятий ознакомить студентов с планируемым объемом часов по учебному плану на изучение данной дисциплины.

Обратить внимание на то, какое количество часов отводится на самостоятельную работу. Эти часы выделяются для закрепления теоретического материала, на подготовку к практическим занятиям, подготовку к рубежным контролям.

В ходе изложения материала по дисциплине «Технология и организация фирменного обслуживания» используются активные методы обучения (лекции, беседы), демонстрация, лабораторные эксперименты. Применяемые методы обучения позволяют повысить интерес к излагаемому материалу и замотивировать студентов к активному участию в познавательном процессе посредством выполнения самостоятельных проблемно-поисковых работ. Отчетом студентов по проделанной самостоятельной работе является доклад перед группой и реферат.

Перед каждой лекцией проводить выборочный опрос по материалу предыдущих лекций. Результаты опросов должны фиксироваться и учитываться при выставлении окончательной оценки по дисциплине.

Практические занятия способствуют более глубокому освоению теоретического материала. Выполнение практических заданий основывается на материалах, которые студенты получили при выполнении самостоятельной работы. В учебном процессе предусмотрено использование активных форм проведения занятий (деловые игры, разбор конкретных ситуаций).

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / И.Э. Гри-бут, В.М. Артюшенко; Под ред. В.С. Шуплякова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-131-8-Текст: элек-тронный.-URL:

<https://new.znanium.com/document?id=155150>

2. Оптовая торговля. Организация и управление коммерческой деятельностью: Учебное пособие / С.Н. Диянова, Н.И. Денисова. - Москва : Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. - 384 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0241-9 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/320695>

б) Дополнительная литература:

1. Волгин В. В. Автосервис. Производство и менеджмент [Текст] : практическое по-собие / В. В. Волгин. - 3-е изд., [изм. и доп.]. - М. : [Дашков и К°], 2008. - 517 с. : табл.

2. Малкин В. С. Техническая эксплуатация автомобилей. Теоретические и практические аспекты [Текст] : учебное пособие / В. С. Малкин. - М. : Академия, 2007. - 288 с. : ил., граф., схемы, табл. - (Высшее проф. образование : Транспорт)

3. Технический сервис транспортных машин и оборудования : учеб. пособие / С.Ф. Головин. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 282 с. — (Высшее

образование: Бакалавриат). - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1002892>

4. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / И.Э. Грибут, В.М. Артюшенко; Под ред. В.С. Шуплякова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-131-8 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/document?id=155150>

5. Чмиль, В.П. Автотранспортные средства : учебное пособие / В.П. Чмиль, Ю.В. Чмиль. — Санкт-Петербург : Лань, 2011. — 336 с. — ISBN 978-5-8114-1148-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/697>

6. Автомобильная промышленность [Текст]: ежемесячный научно-технический журн. –М.: Машиностроение. –ISSN 0005-23-37/ - Текст: электронный. URL: https://www.mashin.ru/eshop/journals/avtomobilnaya_promyshlennost/

7. Транспорт: наука, техника и управление: ежемесячный научно-информационный сборник. –М.: ВИНТИ РАН. –ISSN 0236-1914. – Текст: электронный. URL: <http://www.viniti.ru/products/publications/pub-12187#issues>

в) Методические указания:

1. Пивоваров А.В. Методические указания по выполнению лабораторной работы. –Магнитогорск: МГТУ, 2007.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: http://www1.fips.ru/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp
Университетская информационная система РОССИЯ	https://uisrussia.msu.ru

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения практических занятий.

Технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: мультимедийные средства хранения, передачи и представления учебной информации. Специализированная мебель.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля промежуточной аттестации.

Компьютерная техника с пакетом MS Office, с подключением к сети «Интернет» и с доступом в электронную информационно – образовательную среду университета. Специализированная мебель.

Помещение для самостоятельной работы.

Компьютерная техника с пакетом MS Office, с подключением к сети «Интернет» и с доступом в электронную информационно – образовательную среду университета. Специализированная мебель.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Оборудование: станок сверлильный, станок токарно-винторезный, стол подъемный, штангенциркуль, тисы слесарные, ножовка по металлу, станок наждачный.

Приложение 1

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

По дисциплине «Технология и организация фирменного обслуживания» предусмотрена внеаудиторная и аудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся проводится в виде устного опроса, текущего контроля.

Перечень тем для подготовки к семинарскому занятию:

Вариант 1

1. Фирменное обслуживание. Понятие, цели и задачи.
2. Сформулировать показатели качества работ по продаже автомобилей для дилерских центров.

Вариант 2

1. Элементы первичной и поддерживающей деятельности по фирменному обслуживанию автомобилей.
2. Сформулировать показатели качества работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей для сервисных центров.

Практические занятия

1. Определение трудоемкости фирменного обслуживания для различных категорий автотранспортной техники
2. Диагностика автомобиля и систем по косвенным параметрам
3. Изучение основных видов материальных ресурсов для сервисного предприятия
4. **Изучение организации складского хозяйства Учебно-производственного автомобильного центра МГТУ им. Г.И. Носова**
5. Нормирование расхода и обеспечения запасными частями и эксплуатационными материалами

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде изучения литературы по соответствующему разделу с проработкой материала, подготовки к семинарскому и практическим занятиям, написания рефератов.

Перечень тем для написания рефератов

1. Концепция фирменного обслуживания на автомобильном транспорте.
2. Системы автосервиса и технологии фирменного обслуживания автомобилей в разных странах.
3. Дилеры и дилерские сети в РФ.
4. Материально-техническое обеспечение в дилерских центрах.
5. Управление отношениями с клиентами в фирменном автосервисе.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ПК 7 - готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к разработке транспортных и транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации		
Знать:	ТиТМО отрасли как объект труда для технических служб эксплуатационных предприятий. Методы принятия инженерных и управленческих решений.	1. Взаимоотношения с клиентами. 2. Факторы конкурентоспособности сервисных предприятий. 3. Основные технологии фирменного обслуживания автомобилей. 4. Особенности эксплуатации и фирменного обслуживания автомобильного транспорта населения. 5. Понятие и роль ресурсов в сферах автосервиса и автомобильного транспорта. Понятие и сущность, материально-технического обеспечения (МТО). Формы и системы снабжения и обеспечения материально-техническими ресурсами.
Уметь:	Работать в составе коллектива исполнителей, как самостоятельный специалист в области разработки транспортных и транспортно-технологических процессов. Проектировать транспортные и транспортно-технологические процессы	1. Виды технических изделий и эксплуатационных материалов: автомобили, 2. Составить список основных запасных части, шин, аккумуляторов, топливно-смазочные материалов, 3. Представить методы подбора технических жидкостей, лакокрасочных материалов, конструкционно-ремонтных материалов.
Владеть:	Основами формирования и использования стандартов и систем управления качеством, выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту	1. Разработать основные элементы системы менеджмента качества в фирменном обслуживании.
ПК – 16- способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования		
Знать:	Организационную структуру, методы управления и регулирования, критерии эффективности предприятий	1. Особенности управления, организации и организационной структуры на предприятиях фирменного обслуживания.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	по фирменному обслуживанию автомобилей.	2. Фирменное обслуживание. Понятие, цели и задачи. 3. Элементы первичной и поддерживающей деятельности по фирменному обслуживанию автомобилей. 4. Модели фирменного обслуживания.
Уметь:	Использовать данные оценки технического состояния транспортной техники, как с использованием диагностической аппаратуры, так и по косвенным признакам.	1. Представить схему диагностирования автотранспортного средства с помощью дилерского технологического оборудования. 2. Дать отличительные черты методов диагностирования с помощью фирменных автомобильных сканеров и универсальных сканеров.
Владеть:	Методами обслуживания ТиТМО с помощью современных технических средств.	1. Составить порядок проведения технического обслуживания и ремонта ТиТМО в дилерских центрах (на примере).
ПК - 37 - владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны		
Знать:	Основы законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, дилерских центров и персонала, нормативную базу отрасли.	1. Методы лицензирования в системе материально-технического обеспечения запасными частями. 2. Нормативные документы при использовании изделия и материалы для хозяйственной деятельности. 3. Управление складскими запасами. Современные базы данных для запасных частей. Нормирование и методы управления запасами.
Уметь:	Владеть знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны.	1. Представить схему системы материально-технического обеспечения запасными частями. 2. Выявить основные нарушения в законодательной сфере организации материально-технического снабжения предприятия.
Владеть:	Навыками работы с основами законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, дилерских центров и их персонала.	1. Составить порядок получения лицензий на право дилерской деятельности.

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине «Технология и организация фирменного обслуживания» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний и степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Показатели и критерии оценивания

Критерии оценки (в соответствии с формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения):

– на оценку **«отлично»** – студент должен показать высокий уровень знаний не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам, оценки и вынесения критических суждений;

– на оценку **«хорошо»** – студент должен показать знания не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам;

– на оценку **«удовлетворительно»** – студент должен показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, интеллектуальные навыки решения простых задач;

– на оценку **«неудовлетворительно»** – студент не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.