



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
Ю.В. Сомова

03.02.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

***ОРГАНИЗАЦИЯ ДИЛЕРСКОЙ И ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА***

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

Форма обучения
заочная

Институт/ факультет	Институт естествознания и стандартизации
Кафедра	Технологии, сертификации и сервиса автомобилей
Курс	5

Магнитогорск
2025 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 916)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей
21.01.2025, протокол № 4

Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЕиС
03.02.2025 г. протокол № 3

Председатель _____ Ю.В. Сомова

Рабочая программа составлена:
доцент кафедры ТСиСА, канд. техн. наук

_____ И.В.Понурко

Рецензент:

профессор кафедры ТОМ, д-р техн. наук _____ М.А.Полякова

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2030 - 2031 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса

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

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса» является формирование представления о концепции дилерской деятельности, 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 Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

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

Технологические процессы технического обслуживания и ремонта НТТС
Системы, технология и организация деятельности автотранспортных предприятий

Конструкция и эксплуатационные свойства автомобильной техники

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

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

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

В результате освоения дисциплины (модуля) «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ПК-1	Способен руководить работами по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС
ПК-1.1	Использует знания о конструкции и основных причинах неработоспособности АТС при их ТО и ремонте
ПК-1.2	Организует и проводит работы по диагностированию, ТО и ремонту АТС
ПК-1.3	Определяет потребности в материальных и трудовых ресурсах для осуществления работ по ТО и ремонту АТС
ПК-2	Способен осуществлять деятельность по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС
ПК-2.1	Использует информационные технологии в организации деятельности по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств
ПК-2.2	Определяет номенклатуру средств технологического оснащения для сервисного обслуживания АТС
ПК-2.3	Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию сервисного обслуживания АТС

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 8,7 акад. часов;
- аудиторная – 8 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,7 акад. часов;
- самостоятельная работа – 95,4 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

– подготовка к зачёту – 3,9 акад. час

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Курс	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 Дилеры и дилерские сети. Этапы создания и развития дилерских сетей и предприятий на автомобильном транспорте	5	1		1	21	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	
1.2 Виды и типы автосервисных предприятий. Категории дилеров. Системы автосервиса и технологии фирменного обслуживания автомобилей. Сетевые сервисы		1		1	15	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	
1.3 Управление качеством в автомобильной отрасли. Системы менеджмента качества в автомобилестроении		0,4		1	15	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	
1.4 Материально-техническое обеспечение в автосервисе. Автозапчасти и спрос на них		0,44		1	15	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	
1.5 Управление отношениями с клиентами. Система CRM.		0,66			15	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	
1.6 Факторы		0,5			14,4	самостоятельно	проверка	

конкурентоспособности авто-сервисных предприятий						е изучение учебной литературы, написание реферата	домашних индивидуальных заданий (рефератов)	
Итого по разделу	4		4	95,4				
Итого за семестр	4		4	95,4			зачёт	
Итого по дисциплине	4		4	95,4			зачет	

5 Образовательные технологии

1. Организация изучения дисциплины

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 «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса» 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 док-лад перед группой и реферат.

2. Лекции

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

3. Практические занятия

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

а) Основная литература:

1. Диянова, С. Н. Оптовая торговля. Организация и управление коммерческой деятельностью : учебное пособие / С.Н. Диянова, Н.И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2020. — 384 с. - ISBN 978-5-9776-0241-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1067398> (дата обращения: 06.10.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания: Учебное пособие / Бычков В.П., Гончаров В.Н., Усова Ю.П. - Воронеж:ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 175 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/858233> (дата обращения: 06.10.2025). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. Грибут, И. Э. 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.; . - (Сервис и туризм). ISBN 978-5-98281-131-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/190232> (дата обращения: 07.10.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Волгин, В. В. Автодилер: торговля техникой. Практическое пособие / В. В. Волгин. - Москва : Дашков и К, 2020. - 880 с. - ISBN 978-5-394-01979-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1442308> (дата обращения: 07/10.05.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Волгин, В. В. Продавец запасных частей [Электронный ресурс] : Учебник / В. В. Волгин. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 608 с. - ISBN 978-5-394-01589-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/414992> (дата обращения: 07/10.05.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. 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)

5. Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования : учебное пособие / С.Ф. Головин. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 282 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014919-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1858849> (дата обращения: 07.10.2025). – Режим доступа: по подписке.

6. Чмиль, В. П. Автотранспортные средства : учебное пособие / В. П. Чмиль, Ю. В. Чмиль. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 336 с. — ISBN 978-5-8114-1148-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/210593> (дата обращения: 07.10.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

8. Транспорт: наука, техника и управление: ежемесячный научно-информационный сборник. –М.: ВИНТИ РАН. –ISSN 0236-1914. – Текст: электронный. URL: <http://www.viniti.ru/database>

в) Методические указания:

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

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое ПО	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
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: http://www1.fips.ru/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://host.megaprolib.net/M/P0109/Web

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 НТТС» 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-1 Способен руководить работами по ТО и ремонту АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС		
ПК-1.1	Использует знания о конструкции и основных причинах неработоспособности АТС при их ТО и ремонте	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. 6. Особенности управления, организации и организационной структуры на предприятиях фирменного обслуживания. 7. Фирменное обслуживание. Понятие, цели и задачи. 8. Элементы первичной и поддерживающей деятельности по фирменному обслуживанию автомобилей. 9. Модели фирменного обслуживания. 10. Методы лицензирования в системе материально-технического обеспечения запасными частями. 11. Нормативные документы при использовании изделия и материалы для хозяйственной деятельности.
ПК-1.2	Организует и проводит работы по диагностированию, ТО и ремонту АТС	1. Составить список основных запасных части, шин, аккумуляторов, топливно-смазочные материалов, 2. Представить методы подбора технических жидкостей, лакокрасочных материалов, конструкционно-ремонтных материалов.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		3. Дать отличительные черты методов диагностирования с помощью фирменных автомобильных сканеров и универсальных сканеров. 4. Составить порядок проведения технического обслуживания и ремонта ТИТМО в дилерских центрах (на примере).
ПК-1.3	Определяет потребности в материальных и трудовых ресурсах для осуществления работ по ТО и ремонту АТС	1. Разработать основные элементы системы менеджмента качества в фирменном обслуживании. 2. Представить схему системы материально-технического обеспечения запасными частями. 3. Выявить основные нарушения в законодательной сфере организации материально-технического снабжения предприятия. 4. Составить порядок получения лицензий на право дилерской деятельности.
ПК-2 Способен осуществлять деятельность по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС		
ПК-2.1	Использует информационные технологии в организации деятельности по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств	Управление складскими запасами. Современные базы данных для запасных частей. Нормирование и методы управления запасами.
ПК-2.2	Определяет номенклатуру средств технологического оснащения для сервисного обслуживания АТС	Виды технических изделий и эксплуатационных материалов: автомобили,
ПК-2.3	Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию сервисного обслуживания АТС	Представить схему диагностирования и автотранспортного средства с помощью дилерского технологического оборудования.

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

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

Зачет по данной дисциплине проводится в виде теста или в устной форме по вопросам из списка, доведенного до сведения студентов, вопрос может содержать небольшое практическое задание.

Показатели и критерии оценивания зачета:

- оценку **«зачтено»** студент получает, если может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, интеллектуальные навыки решения простых задач, может дать оценку предложенной ситуации;

- оценку **«не зачтено»** студент получает, если не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач, дать оценку предложенной ситуации.