



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института Естествознания и  
стандартизации

/И.Ю. Мезин

«29» октября 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

*ОРГАНИЗАЦИЯ ДИЛЕРСКОЙ И ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
АВТОСЕРВИСА*

Направление подготовки

*23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов*

Профиль программы  
*Автомобильный сервис*

Уровень высшего образования - бакалавриат

Программа подготовки – прикладной бакалавриат

Форма обучения  
Очная

Институт  
Кафедра  
Курс  
Семестр

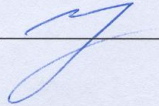
*Естествознания и стандартизации  
Технологий, сертификации и сервиса автомобилей  
4  
8*

Магнитогорск  
2018г.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утвержденного приказом МОиН РФ от 14 декабря 2015 г., N 1470

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Технологий, сертификации и сервиса автомобилей

«23» октября 2018г., протокол № 3

Зав. кафедрой  / И.Ю. Мезин /

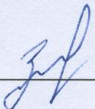
Рабочая программа одобрена методической комиссией института Естествознания и стандартизации

«29» октября 2018г., протокол № 2.

Председатель  / И.Ю. Мезин /

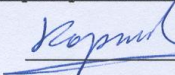
Рабочая программа составлена:

доцент, кандидат технических наук

 / С.В. Зотов /

Рецензент:

зав. кафедрой Л и УТС, профессор, д-р техн. наук

 / С.Н. Корнилов /



## 1 Цели освоения дисциплины

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.

Задачей изучения дисциплины является получение необходимых знаний: о работе дилерских предприятий; основных элементах деятельности дилеров по фирменному обслуживанию продукции; требований заводов - изготовителей к дилерским центрам по продаже и обслуживанию автомобилей.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки бакалавра

Дисциплина «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса» входит в вариативную часть блока 1 образовательной программы по направлению 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профиль – Автомобильный сервис.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин: Правоведение; Технологические процессы технического обслуживания и ремонта ТиТТМО; Конструкция и эксплуатационные свойства ТиТТМО; Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса; Основы технологии производства и ремонта ТиТТМО.

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины, будут необходимы при выполнении ВКР.

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

В результате освоения дисциплины «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса» студент должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>ПК 7 - готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к разработке транспортных и транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации</b>	
Знать:	Основы законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, дилерских центров и персонала, нормативную базу отрасли.
Уметь:	Использовать методы контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание.
Владеть:	Навыками общения с потребителями и клиентурой
<b>ПК – 16- способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</b>	
Знать:	Технологии диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортной техники.
Уметь:	Методы и особенности организации системы фирменного обслуживания.
Владеть:	Навыками оценки влияния характеристик и рабочих процессов механизмов и систем на формирование эксплуатационных свойств автомобиля
<b>ПК - 37 - владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на</b>	

<b>предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны</b>	
Знать:	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса и технической эксплуатации
Уметь:	Производить учет выполняемой работы
Владеть:	Навыками выбора путей эффективного развития предприятия.

#### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

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

- контактная работа – 70 акад. часов:
  - аудиторная работа – 66 акад. часа;
  - внеаудиторная - 3,7 акад. часов;
- самостоятельная работа – 38,4 акад. часа;
- экзамен 35,7.

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)		Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	практич. занятия				
1.Дилеры и дилерские сети. Этапы создания и развития дилерских сетей и предприятий на автомобильном транспорте.	8	5	5	6	- самостоятельное изучение учебной литературы, - написание реферата.	– проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-16 зув
2.Виды и типы автосервисных предприятий. Категории дилеров. Системы автосервиса и технологии фирменного обслуживания автомобилей. Сетевые сервисы	8	5	5/2И	6	самостоятельное изучение учебной литературы - написание реферата	– проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-16 зув ПК-7 зув
3.Управление качеством в автомобильной отрасли. Системы менеджмента качества в автомобилестроении.	8	5	5/2И	6	самостоятельное изучение учебной литературы - написание реферата	– проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-16 зув ПК-7 зув
4.Материально-техническое обеспечение в автосервисе. Автозапчасти и спрос на них	8	6	6И	6,4	самостоятельное изучение учебной литературы - написание реферата	– проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-16 зув ПК-37 зув ПК-7зув
5.Управление отношениями с клиентами. Система CRM.	8	6	6/4И	7	самостоятельное изучение учебной литературы	– проверка домашних индивидуальных заданий (рефе-	ПК-37зув

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)		Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	практич. занятия				
					- написание реферата	ратов)	
6. Факторы конкурентоспособности авто-сервисных предприятий	8	6	6/2И	7	самостоятельное изучение учебной литературы - написание реферата	– проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-37зув
<b>Итого по дисциплине</b>		<b>33</b>	<b>33/16И</b>	<b>38,4</b>			

## 5 Образовательные и информационные 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 доклад 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 студентов

По дисциплине «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Аудиторная самостоятельная работа студентов осуществляется при выполнении практических занятий.

### **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; выполнения домашних заданий.

### **Примерные индивидуальные домашние задания (ИДЗ):**

1. Дистрибьютор, дилер, торговый агент, сервисный агент.

2. Сформулировать показатели качества работ по продаже автомобилей для дилерских центров.

3. Категории дилеров. Примеры классификации дилеров по категориям.

4. Сформулировать показатели качества работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей для сервисных центров.



## 7 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
<b>ПК 7 - готовностью к участию в составе коллектива исполнителей к разработке транспортных и транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации</b>		
Знать:	Основы законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, дилерских центров и персонала, нормативную базу отрасли.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система менеджмента качества в автомобилестроении.</li> <li>2. Дилеры и дилерские сети. Понятие, цели и задачи.</li> <li>3. Категории дилеров.</li> <li>4. Концепция и модели фирменного обслуживания.</li> </ol>
Уметь:	Использовать методы контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание.	1. Составить список регламентируемых параметров контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание.
Владеть:	Навыками общения с потребителями и клиентурой	1. Представить схему работы с клиента на разных этапах их обращения в дилерский центр.
<b>ПК – 16- способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</b>		
Знать:	Методы и особенности организации системы фирменного обслуживания.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные технологии фирменного обслуживания автомобилей.</li> <li>2. Особенности управления, организации и организационной структуры на предприятиях фирменного обслуживания.</li> <li>3. Особенности эксплуатации и фирменного обслуживания автомобильного транспорта населения.</li> <li>4. 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.</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
Уметь:	Организовывать испытания автомобилей с целью определения показателей эксплуатационных свойств	1. Составит схему испытания автомобилей с целью определения показателей эксплуатационных свойств.
Владеть:	Навыками оценки влияния характеристик и рабочих процессов механизмов и систем на формирование эксплуатационных свойств автомобиля	1. Представить виды технических изделий и эксплуатационных материалов и их влияние на характеристики и рабочие процессы автомобилей. 2. Представить виды изделий и материалов для хозяйственной деятельности
<b>ПК - 37 - владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны</b>		
Знать:	Порядок работы основных организационных подразделений предприятий фирменного обслуживания.	1. Взаимоотношения с клиентами. 2. Система материально-технического обеспечения запасными частями. 3. Производственно-складская база автосервиса.
Уметь:	Производить учет выполняемой работы	1. Методы управление складскими запасами. 2. Современные базы данных для запасных частей. 3. Произвести нормирование и методы управления запасами.
Владеть:	Навыками выбора путей эффективного развития предприятия.	1. Привести факторы конкурентоспособности автосервисных предприятий. 2. Составить схему путей совершенствования системы материально-технического обеспечения.

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

Промежуточная аттестация по дисциплине «Технология и организация восстановления и производства деталей и сборочных единиц» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам, каждый из которых включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

### **Показатели и критерии оценивания экзамена:**

– на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература:**

1. 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.; 60x90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-131-8-Текст: электронный.-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.: 60x90 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 пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд., [изм. и доп.]. - М. : [Дашков и К°], 2008. - 517 с. : табл.

2. Оборудование автопредприятий: Учебник / Иванов В.П., Крыленко А.В. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2014. - 302 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-985-475-634-9 - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/446107>

3. 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)

4. 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>

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

6. 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 разработки

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

#### г) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Международная справочная система «Полпред» polpred.com отрасль «Образование, наука». – URL: <http://education.polpred.com/>.

2. Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). – URL: [https://elibrary.ru/project\\_risc.asp](https://elibrary.ru/project_risc.asp)

3. Поисковая система Академия Google (Google Scholar). – URL: <https://scholar.google.ru/>.

4. Информационная система – Единое окно доступа к информационным ресурсам. – URL: <http://window.edu.ru/>.

5. Российская Государственная библиотека URL: <http://www.rsl.ru/>.

6. Государственная публичная научно-техническая библиотека России URL: <http://www.gpntb.ru/>.

7. Научная библиотека Санкт-Петербургского Государственного Университета URL: <http://www.lib.pu.ru/>.

Перечень программного обеспечения приведен в таблице.

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7	Д-1227 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
FAR Manager	Свободно распространяемое	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно

### 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Тип и название аудитории	Оснащение аудитории
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. Методическое обеспечение учебного процесса.