



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)

#### ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

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 2018 г., 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 «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.

Задачей изучения дисциплины является получение необходимых знаний о концепции фирменного обслуживания; основных элементах деятельности по фирменному обслуживанию; требований заводов - изготовителей к дилерским центрам по продаже и обслуживанию автомобилей.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки бакалавра

Дисциплина «Технология и организация фирменного обслуживания» 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: 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; Современные и перспективные электронные системы управления транспортных средств.

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 «Технология и организация фирменного обслуживания» 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:	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
<b>ПК – 16- способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</b>	
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.
<b>ПК - 37 - владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства</b>	

<b>страны</b>	
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 и содержание дисциплины (модуля)

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

- контактная работа – 70 академических часов:
  - аудиторная работа – 66 академических часов;
  - внеаудиторная - 3,7 академических часов;
- самостоятельная работа – 38,4 академических часов;
- подготовка к экзамену – 35,7 академических часов.

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в академических часах)		Самостоятельная работа (в академических часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	практич. занятия				
1 Этапы развития, модели и концепция фирменного обслуживания на автомобильном транспорте.	8	5	4	6	- самостоятельное изучение учебной литературы, - написание реферата №1.	Практическое занятие, устный опрос (собеседование) Защита реферата	ПК-16 зув
2 Виды и типы автосервисных предприятий. Системы автосервиса и технологии фирменного обслуживания автомобилей. Дилеры и дилерские сети. Сетевые сервисы.	8	5	6/4И	6	самостоятельное изучение учебной литературы - написание реферата №2	Практическое занятие, устный опрос (собеседование) Защита реферата	ПК-16 зув ПК-7 зув
3 Управление качеством в автомобильной отрасли. Системы менеджмента качества в автомобилестроении.	8	5	5/4И	6	- самостоятельное изучение учебной литературы, - подготовка к семинарскому занятию	Практическое занятие, устный опрос (собеседование)	ПК-16 зув ПК-7 зув
4 Материально-техническое обеспечение в автосервисе. Автозапчасти и спрос на них.	8	6	6/4И	6,4	самостоятельное изучение учебной литературы - написание реферата №3	Практическое занятие, устный опрос (собеседование) Защита реферата	ПК-16 зув ПК-37 зув ПК-7зув

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				
5 Управление отношениями с клиентами. Система CRM.	8	6	6/2И	7	самостоятельное изучение учебной литературы - написание реферата №4	Практическое занятие, устный опрос (собеседование) Защита реферата	ПК-37зув
6 Факторы конкурентоспособности авто-сервисных предприятий, занимающихся фирменным обслуживанием.	8	6	6	7	самостоятельное изучение учебной литературы - написание реферата №5	Практическое занятие, устный опрос (собеседование) Защита реферата	ПК-37зув
<b>Итого по дисциплине</b>		<b>33</b>	<b>33/16И</b>	<b>38,4</b>		<b>экзамен</b>	

## **5 Образовательные и информационные 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 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.

## 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:	ТиТМО отрасли как объект труда для технических служб эксплуатационных предприятий. Методы принятия инженерных и управленческих решений.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаимоотношения с клиентами.</li> <li>2. Факторы конкурентоспособности сервисных предприятий.</li> <li>3. Основные технологии фирменного обслуживания автомобилей.</li> <li>4. Особенности эксплуатации и фирменного обслуживания автомобильного транспорта населения.</li> <li>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.</li> </ol>
Уметь:	Работать в составе коллектива исполнителей, как самостоятельный специалист в области разработки транспортных и транспортно-технологических процессов. Проектировать транспортные и транспортно-технологические процессы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды технических изделий и эксплуатационных материалов: автомобили,</li> <li>2. Составить список основных запасных части, шин, аккумуляторов, топливно-смазочные материалов,</li> <li>3. Представить методы подбора технических жидкостей, лакокрасочных материалов, конструкционно-ремонтных материалов.</li> </ol>
Владеть:	Основами формирования и использования стандартов и систем управления качеством, выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать основные элементы системы менеджмента качества в фирменном обслуживании.</li> </ol>
<b>ПК – 16- способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</b>		
Знать:	Организационную структуру, методы управления и регулирования, критерии эффективности предприятий по фирменному обслуживанию автомобилей.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности управления, организации и организационной структуры на предприятиях фирменного обслуживания.</li> <li>2. Фирменное обслуживание. Понятие, цели и задачи.</li> <li>3. Элементы первичной и поддерживающей деятельности по</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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 ТиТТМО с помощью современных технических средств.	1. Составить порядок проведения технического обслуживания и ремонта ТиТТМО в дилерских центрах (на примере).
<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:	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.

## **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.; 60х90 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.: 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 пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд., [изм. и доп.]. - М. : [Дашков и К<sup>о</sup>], 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.znanium.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.znanium.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/](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 разработки

1. Пивоваров А.В. Методические указания по выполнению лабораторной 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.

