



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИИСТ  
И.Ю. Мезин

02.03.2020 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

Программа подготовки - прикладной бакалавриат

Форма обучения

очная


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

Магнитогорск  
2019 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)

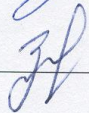
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей  
18.02.2020, протокол № 7

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  И.Ю. Мезин

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЕиС  
02.03.2020 г. протокол № 7

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 2020 - 2021 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

Протокол от 08.09.2020 г. № 1  
Зав. кафедрой И.Ю. Мезин И.Ю. Мезин

---

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



### 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 вариативную часть учебного плана образовательной программы.

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

Правоведение

Технологические процессы технического обслуживания и ремонта ТиТТМО

Конструкция и эксплуатационные свойства ТиТТМО

Системы, технология и организация услуг в предприятиях автосервиса

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) «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса» 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	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
ПК-16 способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	
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

ПК-37 владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны	
Знать	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса и технической эксплуатации
Уметь	Производить учет выполняемой работы
Владеть	Навыками выбора путей эффективного развития предприятия

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

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

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

Форма аттестации - зачет с оценкой

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в академических 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	8	5		5/2И	12	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-7, ПК-16, ПК-37
1.2 Виды и типы автосервисных предприятий. Категории дилеров. Системы авто-сервиса и технологии фирменного обслуживания автомобилей. Сетевые сервисы		5		5/4И	12	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-7, ПК-16, ПК-37
1.3 Управление качеством в автомобильной отрасли. Системы менеджмента качества в автомобилестроении		5		5/4И	12	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-7, ПК-16, ПК-37
1.4 Материально-техническое обеспечение в автосервисе. Автозапчасти и спрос на них		6		6/2И	12,25	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-7, ПК-16, ПК-37
1.5 Управление отношениями с клиентами. Система CRM.		6		6/2И	14	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-7, ПК-16, ПК-37
1.6 Факторы конкурентоспособности авто-сервисных предприятий		6		6/2И	14	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-7, ПК-16, ПК-37

Итого по разделу	33		33/16И	76,25			
Итого за семестр	33		33/16И	76,25		зао	
Итого по дисциплине	33		33/16И	76,25		зачет с оценкой	ПК-7,ПК-16,ПК-37

## **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 (модуля)**

### **а) Основная литература:**

1. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / И.Э. Грибунт, 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: 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.: 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. 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.; 60x90 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 указания:**

Пивоваров А.В. Методические указания по выполнению практической работы. —Магнитогорск: МГТУ, 2007.. Напольский, Г.М. Основные положения и нормативы технологического проектирования. [Текст]: Учебное пособие. Г.М. Напольский, Пугин А.В. - М. : МАДИ, 1991-89 с.

#### **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
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Стандартный	Д-300-18 от 21.03.2018	28.01.2020
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

##### **Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Название курса	Ссылка
Международная справочная система «Полпред» polpred.com отрасль «Образование, наука»	URL: <a href="http://education.polpred.com/">http://education.polpred.com/</a>

Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности»	URL: <a href="http://www1.fips.ru/">http://www1.fips.ru/</a>

### **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. Методическое обеспечение учебного процесса.

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

## 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.	1. Система менеджмента качества в автомобилестроении. 2. Дилеры и дилерские сети. Понятие, цели и задачи. 3. Категории дилеров. 4. Концепция и модели фирменного обслуживания.
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.	1. Основные технологии фирменного обслуживания автомобилей. 2. Особенности управления, организации и организационной структуры на предприятиях фирменного обслуживания. 3. Особенности эксплуатации и фирменного обслуживания автомобильного транспорта населения. 4. Понятие и роль ресурсов в сферах автосервиса и автомобильного транспорта. Понятие и сущность,



Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		материально-технического обеспечения (МТО). Формы и системы снабжения и обеспечения материально-техническими ресурсами.
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.