



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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

Направление подготовки (специальность)

23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства

Направленность (профиль/специализация) программы

23.05.01 Автомобильная техника в транспортных технологиях

Уровень высшего образования - специалитет

Форма обучения  
очная

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

Магнитогорск  
2023 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - специалитет по специальности 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 935)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей  
23.01.2023, протокол № 5

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ И.Ю. Мезин

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЕиС  
30.01.2023 г. протокол № 5

Председатель \_\_\_\_\_ И.Ю. Мезин

Рабочая программа составлена:  
доцент кафедры ТСИСА, канд. техн. наук \_\_\_\_\_ И.В.Понурко

Рецензент:  
профессор \_\_\_\_\_ кафедры ЛиУТС, д-р техн. наук  
С.Н.Корнилов

## Лист актуализации рабочей программы

---

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

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 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 2026 - 2027 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 2027 - 2028 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 2028 - 2029 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 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

Конструкция и эксплуатационные свойства автомобильной техники

Системы, технология и организация деятельности автотранспортных предприятий

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-3	Способность к выполнению сервисных услуг по осуществлению технологических процессов эксплуатации, технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, их агрегатов, систем и элементов, в том числе разработке технической документации
ПК-3.1	Использует знания о конструкции и основных причинах неработоспособности АТС при их ТО и ремонте
ПК-3.2	Организует и осуществляет деятельность по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС
ПК-3.3	Использует информационные технологии в организации деятельности по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств

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

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

- контактная работа – 98,5 акад. часов;
- аудиторная – 96 акад. часов;
- внеаудиторная – 2,5 акад. часов;
- самостоятельная работа – 9,5 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

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 Дилеры и дилерские сети. Этапы создания и развития дилерских сетей и предприятий на автомобильном транспорте	8	8		8	1,5	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.2 Виды и типы автосервисных предприятий. Категории дилеров. Системы авто-сервиса и технологии фирменного обслуживания автомобилей. Сетевые сервисы		8		8	1,5	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.3 Управление качеством в автомобильной отрасли. Системы менеджмента качества в автомобилестроении		8		8	1,5	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.4 Материально-техническое обеспечение в автосервисе. Автозапчасти и спрос на них		8		8	1,5	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.5 Управление отношениями с клиентами. Система CRM.		8		8	1,5	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.6 Факторы конкурентоспособности авто-сервисных предприятий		8		8	2	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата	проверка домашних индивидуальных заданий (рефератов)	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

Итого по разделу	48		48	9,5			
Итого за семестр	48		48	9,5		зачёт	
Итого по дисциплине	48		48	9,5		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 (модуля)**

### **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: 24.05.2023). – 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: 24.05.2023). – 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: 24.05.2023). – 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: 22.05.2023). – 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: 22.05.2023). – 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: 24.05.2023). – 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: 24.05.2023). — 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/](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/products/publications/pub-12187#issues>

#### **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»	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.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	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт	URL: <a href="http://www1.fips.ru/">http://www1.fips.ru/</a>
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru">https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=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.

**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-3 Способность к выполнению сервисных услуг по осуществлению технологических процессов эксплуатации, технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, их агрегатов, систем и элементов, в том числе разработке технической документации</b>		
ПК-3.1	Использует знания о конструкции и основных причинах неработоспособности АТС при их ТО и ремонте	<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> <li>5. Основные технологии фирменного обслуживания автомобилей.</li> <li>6. Особенности управления, организации и организационной структуры на предприятиях фирменного обслуживания.</li> <li>7. Особенности эксплуатации и фирменного обслуживания автомобильного транспорта населения.</li> <li>8. 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> <li>9. Взаимоотношения с клиентами.</li> <li>10. Система материально-технического обеспечения запасными частями.</li> <li>11. Производственно-складская</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		база автосервиса.
ПК-3.2	Организует и осуществляет деятельность по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составить список регламентируемых параметров контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание.</li> <li>2. Представить схему работы с клиента на разных этапах их обращения в дилерский центр.</li> <li>3. Составить схему испытания автомобилей с целью определения показателей эксплуатационных свойств.</li> <li>4. Представить виды технических изделий и эксплуатационных материалов и их влияние на характеристики и рабочие процессы автомобилей.</li> <li>5. Представить виды изделий и материалов для хозяйственной деятельности</li> <li>6. Привести факторы конкурентоспособности автосервисных предприятий.</li> </ol>
ПК-3.3	Использует информационные технологии в организации деятельности по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы управления складскими запасами.</li> <li>2. Современные базы данных для запасных частей.</li> <li>3. Произвести нормирование и методы управления запасами.</li> <li>4. Составить схему путей совершенствования системы материально-технического обеспечения.</li> </ol>

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

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.