



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)

***ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НТТС***

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 «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.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Технология и организация фирменного обслуживания НТТС входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

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

Системы, технология и организация деятельности автотранспортных предприятий

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

Технология и организация торговли автомобилями, запасными частями и автопринадлежностями

Маркетинг

Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Эффективность, экономика автотранспортных предприятий и основы предпринимательства

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

В результате освоения дисциплины (модуля) «Технология и организация фирменного обслуживания НТТС» 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 академических часов, в том числе:

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

Форма аттестации - зачет

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 Этапы развития, модели и концепция фирменного обслуживания на автомобильном транспорте	8	8		8	1	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №1	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.2 Виды и типы автосервисных предприятий. Системы автосервиса и технологии фирменного обслуживания автомобилей. Дилеры и дилерские сети. Сетевые сервисы.		6		7	1	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №2	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.3 Управление качеством в автомобильной отрасли. Системы менеджмента качества в автомобилестроении		8		8	1	самостоятельное изучение учебной литературы, подготовка к семинарскому занятию	Практическое занятие, устный опрос (собеседование)	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.4 Материально-техническое обеспечение в автосервисе. Автозапчасти и спрос на них		8		8	1	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №3	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3
1.5 Управление отношениями с клиентами. Система CRM.		8		8	4,5	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №4	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3

1.6	Факторы конкурентоспособности авто-сервисных предприятий, занимающихся фирменным обслуживанием		10		9	1	самостоятельное изучение учебной литературы, написание реферата №5	Практическое занятие, устный опрос (собеседование), защита реферата	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

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 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. 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: 29.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. 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: 29.05.2023). – 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: 29.05.2023). – Режим доступа: по подписке.

2/ 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.

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. 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: 29.05.2023). – Режим доступа: по подписке.

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/

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>

7/ Технический сервис транспортных машин и оборудования Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей

в) Методические указания:

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

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services,	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным	URL: http://window.edu.ru/
Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной	URL: http://www1.fips.ru/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru
Университетская информационная система РОССИЯ	https://uisrussia.msu.ru

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-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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 12. Управление складскими запасами. Современные базы данных для запасных частей. Нормирование и методы управления запасами.
ПК-3.2	Организует и осуществляет деятельность по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды технических изделий и эксплуатационных материалов: автомобили, 2. Составить список основных запасных части, шин, аккумуляторов,

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	сервисного центра АТС	топливно-смазочные материалов, 3. Представить методы подбора технических жидкостей, лакокрасочных материалов, конструкционно-ремонтных материалов. 4. Представить схему диагностирования автотранспортного средства с помощью дилерского технологического оборудования. 5. Дать отличительные черты методов диагностирования с помощью фирменных автомобильных сканеров и универсальных сканеров. 6. Составить порядок проведения технического обслуживания и ремонта ТИТМО в дилерских центрах (на примере).
ПК-3.3	Использует информационные технологии в организации деятельности по сервисному обслуживанию и выполнению гарантийных обязательств	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.

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

Промежуточная аттестация по дисциплине «Технология и организация фирменного обслуживания НТТС» 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.