МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Орский гуманитарно-технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ)**

Кафедра машиностроения, энергетики и транспорта

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.2.2 Технология и организация фирменного обслуживания»

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль
Автомобили и автомобильное хозяйство

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Заочная

Год начала реализации программы
2022

г. Орск, 2022

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: усвоение основ построения системы и технологии технического обслуживания автомобилей, материально-технического снабжения и сертификации на автомобильном транспорте и в автосервисе, а также изучения структуры предприятий автосервиса и управления качеством услуг на предприятиях автосервиса и организации работы предприятий по обслуживанию автомобилей.

Задачи:

- формирование у студентов необходимых знаний для разработки технологии и организации услуг на предприятии автосервиса; ознакомление с нормативно-технической документацией, действующей в отрасли;
- выработка практических навыков проектирования процессов организации и контроля качества услуг;
- изучить методы контроля и построения систем качества для предприятий автосервиса; основные принципы и теоретические основы логистических систем поставки запасных частей, расходных материалов и автотранспортных средств;
- освоить терминологию, действующую на предприятиях автомобильного транспорта.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: Б1.Д.В.13 Техническая эксплуатация автомобилей

Постреквизиты дисциплины: Отсутствуют

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения.

Код и наименование формируемых компетенций	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций**
ПК*-4 Способен выполнять анализ бизнес-процессов и контроль их соблюдения	ПК*-4-В-2 Разрабатывает бюджет подразделений транспортных, транспортно-технологических и сервисных предприятий отрасли ПК*-4-В-4 Осуществляет контроль соблюдения бизнес-процессов	**Знать:** основные эксплуатационные параметры и характеристики автомобильного транспорта, эксплуатируемого в России и в регионе; организационно-управленческие структуры предприятий сферы автомобильного транспорта и автосервиса; методы расчета и планирования периодичности видов технического обслуживания автомобилей, в зависимости их от ведомственной принадлежности и района эксплуатации

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		Уметь: планировать графики выполнения предупредительных технических обслуживаний и текущего ремонта автомобилей, в зависимости от района эксплуатации и ведомственной принадлежности; составлять необходимые технологические документы для выполнения технического обслуживания, текущего ремонта; разрабатывать методики оценки качества выполнения технологических процессов на предприятиях автосервиса; применять на практике основные принципы логистических систем поставки запасных частей, расходных материалов и автотранспортных средств; принимать автотранспортное средство (АТС) на ТО и ремонт; сдавать АТС после проведения ТО и ремонта; планировать загрузку ремонтной зоны сервисного центра **Владеть:** навыками работы с нормативной документацией и применять методы контроля и построения систем качества для предприятий автосервиса; навыками моделирования технологических процессов оказания услуг; навыками оценки уровня качества предоставляемых услуг

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	8 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**14,25**	**14,25**
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям	**93,75** 83,75 10	**93,75** 83,75 10
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеад. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Рынок автосервисных услуг		1			
2	Классификация предприятий автосервиса		1			
3	Фирменный автосервис		1			
4	Технологические процессы на СТОА		1			
5	Технологический расчёт станций технического обслуживания		1	2		
6	Функциональные зоны СТОА, технологическая планировка производственных зон, участков и рабочих мест СТОА		1	2		
7	Оборудование автосервиса		1	2		
8	Информационное обеспечение деятельности СТОА		1			
	Итого:	108	8	6		94
	Всего:	108	8	6		94

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Рынок автосервисных услуг. Сущность и эффективность автосервиса. Этапы и концепции развития автосервиса. Перспективы развития автосервиса в РФ. Подсистема торговли. Подсистема обеспечения технической эксплуатации. Подсистема тюнинга и дооборудования автомобилей. Регулирование рынка автосервиса в Евросоюзе и США. Особенности национального рынка техники. Формирование номенклатуры и ассортимента услуг автосервиса.

Раздел 2. Классификация предприятий автосервиса. Документы, регламентирующие деятельность автосервиса. Типы предприятий автосервиса. Виды СТОА по мощности. Авторизованный и неавторизованный автосервис. Мировой опыт развития сетевого автосервиса. Классификация предприятий автосервиса по категориям.

Раздел 3. Фирменный автосервис. Дистрибьюторы, дилеры и дилерские сети. Требования, предъявляемые к дилеру. Предпродажное, гарантийное, послепродажное обслуживание. Организация дилерской системы автосервиса. Анализ работы дилеров.

Раздел 4. Технологические процессы на СТОА. Особенности системы технического обслуживания и ремонта автомобилей, принадлежащих гражданам. Организация выполнения технических воздействий на СТОА. Приемка АТС на ТО и ремонт, сдача АТС после проведения ТО и

ремонта. Технологическое содержание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Раздел 5. Технологический расчёт станций технического обслуживания. Обоснование исходных данных для проектирования. Расчёт производственной программы СТОА. Нормативно-техническая документация. Требования к территории, производственным участкам, конструкции зданий. Расчёт площадей производственных и складских помещений.

Раздел 6. Функциональные зоны СТОА, технологическая планировка производственных зон, участков и рабочих мест СТОА. Характеристика производственных помещений и функциональных зон. Система технического обслуживания и ремонта автомобилей на СТОА. Пост приёмки, помещение для клиентов, зона ТО и ремонта, кузовной и малярный участки, участок диагностики, участок мойки, вспомогательные помещения, склад запасных частей, офис, открытые площадки и т.д. Генеральный план и общая планировка помещений.

Раздел 7. Оборудование автосервиса. Классификация оборудования автосервиса. Требования, предъявляемые к оборудованию. Рекомендации по выбору оборудования для ТО и ремонта. Рынок оборудования. Виды предпринимательских сделок по приобретению оборудования.

Раздел 8. Информационное обеспечение деятельности СТОА. Информационная система СТОА. Современные информационные технологии управления деятельностью СТОА. Программы организации работ и документооборота СТОА.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1, 2, 3	5, 6, 7	Расчет производственной программы, объема работ и численности производственных рабочих АТП	6
		Всего	6

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Марусина В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг: учебное пособие / В.И. Марусина. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. – 218 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135598. – ISBN 978-5-7782-1792-8.

2. Савич Е.Л. Технология обслуживания транспортных средств: учебное пособие / Е.Л. Савич, А.С. Гурский, Е.А. Лагун. – Минск: РИПО, 2021. – 540 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697450. – ISBN 978-985-7253-70-8.

5.2 Дополнительная литература

1. Вахламов В.К. Автомобили: эксплуатационные свойства: учебник для вузов по специальности «Автомобили и автомобильное хозяйство» / В.К. Вахламов. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2006. – 237 с. – ISBN 5-7695-3371-4.

5.3 Периодические издания

1. Журнал «АвтоМир»
2. Журнал «Автомобильный транспорт»
3. Журнал «За рулем».

5.4 Интернет-ресурсы

5.4.1 Современные профессиональные базы данных (в том числе международные реферативные базы данных научных изданий) и информационные справочные системы.

1. Научная электронная библиотека (http://elibrary.ru/). Доступ свободный.

5.4.2 Электронные библиотечные системы

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (http://www.biblioclub.ru/). После регистрации доступ возможен из любой точки сети Интернет.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
Операционная система	Microsoft Windows	Подписка Open Value Subscription – Education Solutions (OVS-ES) по договору № 3В/20 от 01.06.2020 г.
Офисный пакет	Microsoft Office	
Интернет-браузер	Google Chrome	Бесплатное ПО, http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
Просмотр и печать файлов в формате PDF	Adobe Reader	Бесплатное ПО, http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических работ, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. В аудитории имеется персональный компьютер с установленным лицензионным программным обеспечением и мультимедийное оборудование (проектор, экран, звуковые колонки). Данное оборудование активно используется при проведении лекционных занятий.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ.

Все перечисленные аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.