ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Петербургский государственный университет путей сообщения

Императора Александра I»

(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Технология металлов»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

*дисциплины*

«СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ» (Б1.В.ОД.16)

для направления

23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

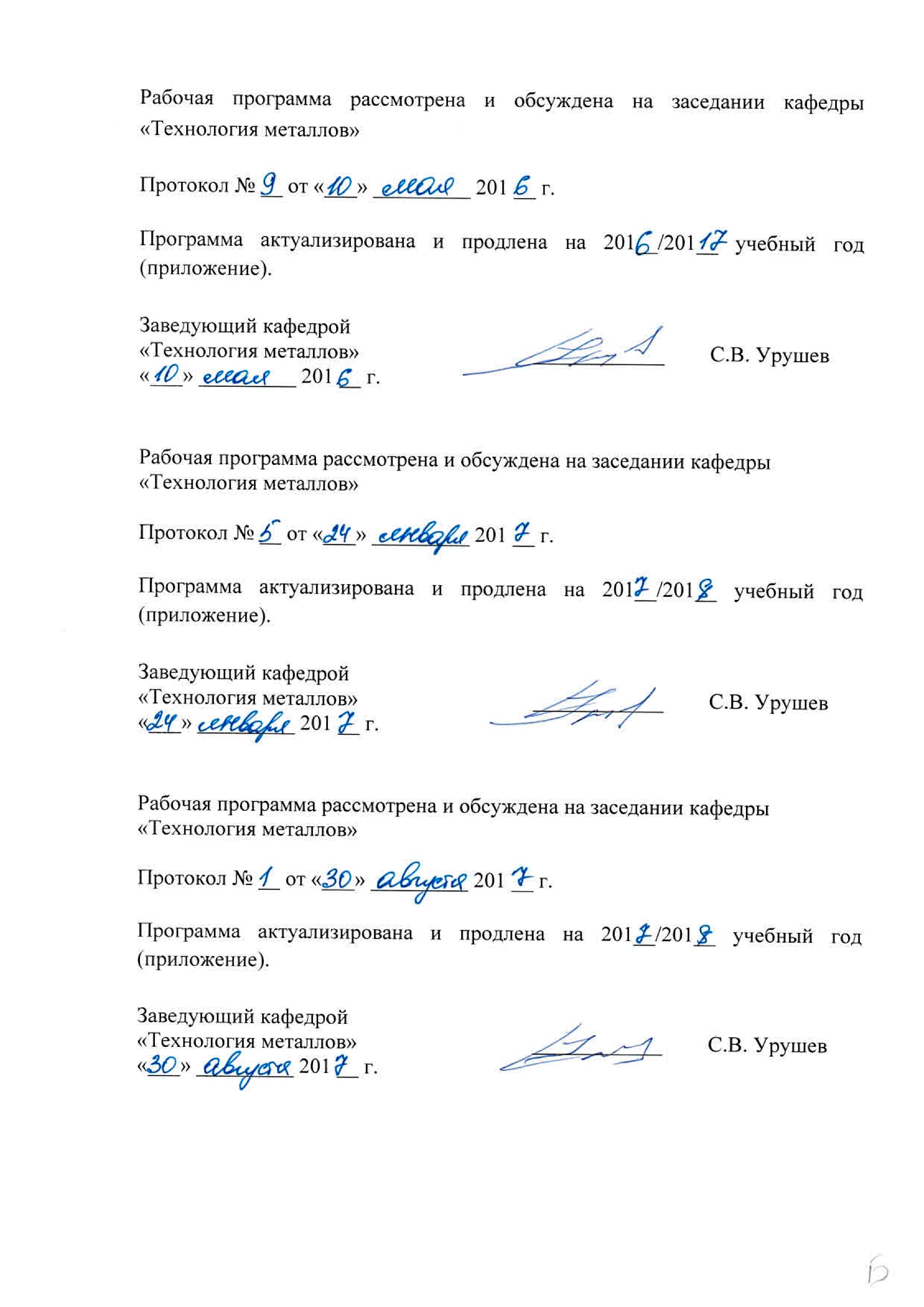
по профилю

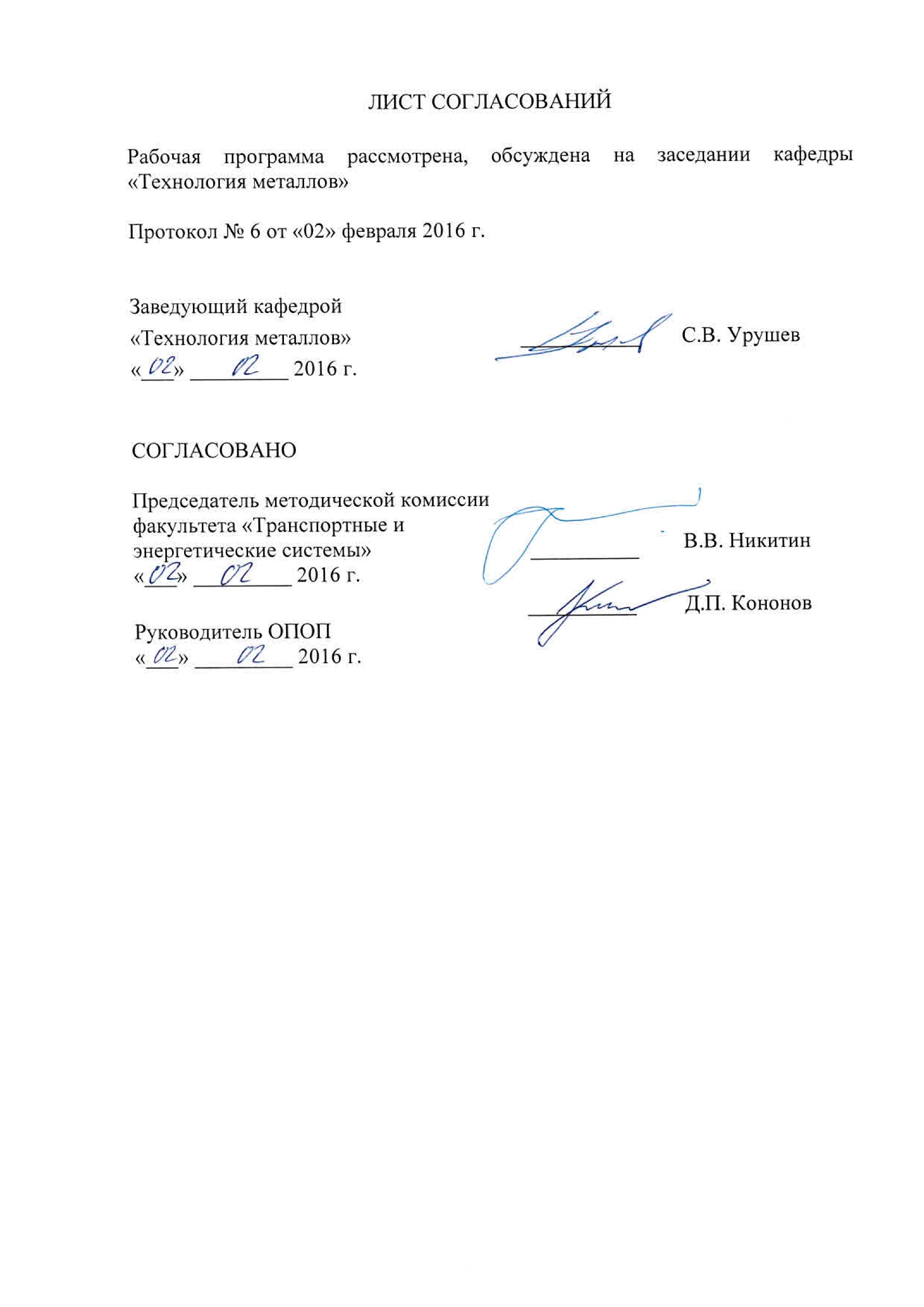
«Автомобильный сервис»

Форма обучения – очная, заочная

Санкт-Петербург

2016

**



**1. Цели и задачи дисциплины**

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным «14» декабря 2015 г., приказ № 1470 по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», профилю «Автомобильный сервис» по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг в сервисе».

Цель дисциплины – изучение основ системы построения автосервиса, его нормативные и правовые основы, системы обеспечения работоспособности автомобилей в эксплуатации, характеристик производственно-технической базы, а также процессов организации управления производственной деятельностью предприятий автосервиса, технологических процессов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, организации торговли автомобилями, материально-технического обеспечения предприятий автосервиса, основ их технологического проектирования и путей совершенствования.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

* формирование у студентов необходимых знаний необходимых 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 слуг.

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются: приобретение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**ЗНАТЬ:**

* понятие предприятия как объекта организации;
* производственные системы и их виды, понятие предприятия как совокупности систем;
* классификацию, основные виды предприятий;
* производственную структуру предприятия;
* основные элементы и принципы эффективной организации производства;
* основы планирования на предприятии, бизнес-планирование, элементы сетевого планирования;
* основы нормирования труда, виды норм, методы изучения затрат рабочего времени;
* методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ, услуг;
* основные подходы к обеспечению конкурентоспособности предприятия;
* особенности организации маркетинговых служб на предприятии сферы сервиса;
* основные формы организации общения с потребителем, способы продвижения на рынке услуг, виды применяемой рекламы;
* основные подходы к управлению предприятием, организационно-управленческие структуры, механизм управления.

**УМЕТЬ:**

* рассчитывать нормативы затрат рабочего времени с использованием методов хронометража;
* определять наиболее эффективные формы организации производства в сфере сервиса;
* осуществлять сетевое планирование основных процессов, рассчитывать параметры сетевого графика, оптимизировать его.

**ВЛАДЕТЬ:**

* методами разработки инфраструктуры предприятия, расчета основных технико-экономических показателей, размещения предприятия в пространстве.

Приобретенные знания, умения, навыки и/или опыт деятельности, характеризующие формирование компетенций, осваиваемые в данной дисциплине, позволяют решать профессиональные задачи, приведенные в соответствующем перечне по видам профессиональной деятельности в п. 2.4 основной профессиональной образовательной программы (ОПОП).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих профессиональных компетенций (ПК), соответствующих видам профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата:

*производственно-технологическая деятельность:*

* готовность к участию в составе коллектива исполнителей к разработке транспортных и транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации (ПК-7);
* способность выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю (ПК-11);
* владение знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК-13);
* владение знаниями технических условий и правил рациональной эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, причин и последствий прекращения их работоспособности (ПК-15);
* способность к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК-16);

*организационно-управленческая деятельность:*

* способность составлять графики работ, заказы, заявки, инструкции, пояснительные записки, технологические карты, схемы и другую техническую документацию, а также установленную отчетность по утвержденным формам, следить за соблюдением установленных требований, действующих норм, правил и стандартов (ПК-30).

Область профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведена в п. 2.1 ОПОП.

Объекты профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведены в п. 2.2 ОПОП.

**3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Системы, технологии и организация услуг в сервисе» (Б1.В.ОД.16) относится к вариативной части и является обязательной дисциплиной обучающегося.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Для очной формы обучения:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Семестр** | |
| **7** | **8** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)  В том числе:   * лекции (Л) * практические занятия (ПЗ) * лабораторные работы (ЛР) | 104  26  46  32 | 64  16  16  32 | 40  10  30  - |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 130 | 35 | 95 |
| Контроль | 54 | 45 | 9 |
| Форма контроля знаний |  | Э | КР, З |
| Общая трудоемкость: час / з.е. | 288/8 | 144/4 | 144/4 |

Для заочной формы обучения:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Курс** | |
| **4** | **5** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)  В том числе:   * лекции (Л) * практические занятия (ПЗ) * лабораторные работы (ЛР) | 26  6  10  10 | 18  4  6  8 | 8  2  4  2 |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 249 | 153 | 96 |
| Контроль | 13 | 9 | 4 |
| Форма контроля знаний |  | Э | КР, З |
| Общая трудоемкость: час / з.е. | 288/8 | 180/5 | 108/3 |

**5. Содержание и структура дисциплины**

5.1 Содержание дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Содержание раздела** |
| 1 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. | Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. |
| 2 | Автосервис – подсистема автомобильного транспорта. | Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг. Размер и структура автомобильного парка. Характеристика автосервиса за рубежом и в России. Пути совершенствования автосервиса в России. |
| 3 | Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации. | Причины изменения технического состояния. Классификация видов изнашивания. Понятие и основные показатели надежности. Методы обеспечения работоспособности автомобилей в эксплуатации |
| 4 | Производственно-техническая база предприятий автосервиса. | Характеристика производственно-технической базы. Типы предприятий автосервиса. Совершенствование производственно-технической базы предприятий автосервиса. |
| 5 | Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей. | Общие положения. Виды работ, составляющих ТО и ТР. Уборочно-моечные работы. Очистительные и смазочно-заправочные работы. Разборочно-сборочные и крепежные работы. Слесарно-механические работы. Контрольно-диагностические и регулировочные работы. Кузовные работы. Окрасочные работы. Аккумуляторные работы. Шинные работы. Технологическая документация. |
| 6 | Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий автосервиса. | Виды производственной деятельности. Организация торговли автомобилями. Организация производственного процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей на предприятиях автосервиса. Организация работ на рабочих постах ТО и ремонта. Организация работ на производственных участках. Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания. Современные информационные технологии управления работой предприятием автосервиса. |
| 7 | Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса. | Основы организации производства. Организация ТО и ремонта АТС: методы; системы. Система централизованного управления производством. Оперативное планирование и подготовка производства. Предотвращение недозагруженности производственных мощностей. |
| 8 | Организация контроля качества на предприятиях автосервиса. | Показатели качества ТО и ТР. Оценка и прогнозирование качества ремонта агрегатов. Система оперативного прогнозирования качества ТО и ТР (МАДИ). |
| 9 | Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами. | Характеристика материально-технических ресурсов. Запасные части. Основные понятия и определения. Определение потребности в запасных частях. Логистические методы организации обеспечения запасными частями. Управление запасами деталей на складах запасных частей. Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов. Снижение расхода материальных ресурсов. Пути совершенствования материально-техничес­кого обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей. |
| 10 | Маркетинг на предприятиях автосервиса. | Роль, значение и важнейшие принципы маркетинга в сфере автосервисных услуг. Источники маркетинговой информации. Анализ видов и потребителей услуг автосервиса. Анализ конкуренции в сфере автосервисных услуг. Прогнозирование емкости рынка и спроса на автосервисные услуги. |
| 11 | Основы технологического проектирования предприятий автосервиса. | Порядок проектирования. Технологический расчет предприятия автосервиса. Планировка предприятия. Особенности разработки проектов реконструкции и технического перевооружения предприятия. |
| 12 | Технико-экономи­ческая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса. | Теоретические и методические основы оценки экономической эффективности инвестиционных проектов. Расчет инвестиций в проект. Расчет полной себестоимости услуг автосервисного участка. Расчет доходов и налогов. Расчет показателей экономической эффективности инвестиционного проекта предприятия автосервиса. |
| 13 | Нормативно-правовая база автосервиса**.** | Основы государственного регулирования деятельности предприятий автосервиса и взаимоотношений с клиентом. Предприятия автомобильного транспорта и сервиса по формам предпринимательской деятельности. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса. Лицензирование транспортной деятельности. Регистрация предприятий автосервиса. |
| 14 | Обращение с отходами на автосервисном предприятии. | Отнесение опасных отходов предприятий автосервиса к классу опасности для окружающей природной среды. Определение количества отходов в процессе обслуживания автомобилей на предприятии. Расчет платежей за размещение отходов. |

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| 1 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. | 2 | 2 | - | 4 |
| 2 | Автосервис – подсистема автомобильного транспорта. | 2 | 2 | - | 4 |
| 3 | Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации. | 2 | 2 | - | 4 |
| 4 | Производственно-техническая база предприятий автосервиса. | 2 | 6 | - | 4 |
| 5 | Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей. | 2 | - | 6 | 4 |
| 6 | Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий автосервиса. | 2 | 2 | - | 4 |
| 7 | Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса. | 2 | 4 | - | 4 |
| 8 | Организация контроля качества на предприятиях автосервиса. | 2 | - | 6 | 4 |
| 9 | Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами. | 2 | - | 20 | 3 |
| 10 | Маркетинг на предприятиях автосервиса. | 2 | 6 | - | 19 |
| 11 | Основы технологического проектирования предприятий автосервиса. | 2 | 6 | - | 19 |
| 12 | Технико-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса. | 2 | 6 | - | 19 |
| 13 | Нормативно-правовая база автосервиса**.** | 1 | 4 | - | 19 |
| 14 | Обращение с отходами на автосервисном предприятии. | 1 | 6 | - | 19 |

Для заочной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| 1 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. | - | - | - | 17 |
| 2 | Автосервис – подсистема автомобильного транспорта. | - | - | - | 17 |
| 3 | Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации. | - | - | - | 17 |
| 4 | Производственно-техническая база предприятий автосервиса. | 2 | - | - | 17 |
| 5 | Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей. | - | - | - | 17 |
| 6 | Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий автосервиса. | - | - | - | 17 |
| 7 | Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса. | - | - | - | 17 |
| 8 | Организация контроля качества на предприятиях автосервиса. | - | - | - | 17 |
| 9 | Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами. | 2 | 6 | 8 | 17 |
| 10 | Маркетинг на предприятиях автосервиса. | - | - | - | 19 |
| 11 | Основы технологического проектирования предприятий автосервиса. | 2 | 4 | 2 | 19 |
| 12 | Технико-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса. | - | - | - | 19 |
| 13 | Нормативно-правовая база автосервиса**.** | - | - | - | 19 |
| 14 | Обращение с отходами на автосервисном предприятии. | - | - | - | 20 |

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование раздела** | **Перечень учебно-методического обеспечения** |
| 1 | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. | 1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 480 с.  2. Богданов А.Ф. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного транспорта [Текст] : учебное пособие / А. Ф. Богданов, С. В. Урушев; Федер. агентство ж.-д. трансп., ФБГОУ ВПО ПГУПС. – СПб: ФГБОУ ВПО ПГУПС, 2015. – 118 с. |
| 2 | Автосервис – подсистема автомобильного транспорта. |
| 3 | Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации. |
| 4 | Производственно-техническая база предприятий автосервиса. |
| 5 | Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей. |
| 6 | Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий автосервиса. |
| 7 | Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса. |
| 8 | Организация контроля качества на предприятиях автосервиса. |
| 9 | Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами. |
| 10 | Маркетинг на предприятиях автосервиса. |
| 11 | Основы технологического проектирования предприятий автосервиса. |
| 12 | Технико-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса. |
| 13 | Нормативно-правовая база автосервиса**.** |
| 14 | Обращение с отходами на автосервисном предприятии. |

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативно-правовой документации и других изданий, необходимых для освоения дисциплины**

8.1 Перечень основной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Богданов А.Ф. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного транспорта [Текст] : учебное пособие / А. Ф. Богданов, С. В. Урушев ; Федер. агентство ж.-д. трансп., ФБГОУ ВПО ПГУПС. – СПб : ФГБОУ ВПО ПГУПС, 2015. – 118 с.
2. Родионов Ю.В. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного транспорта [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (профиль подготовки : «Автомобили и автомобильное хозяйство», «Автомобильный сервис») / Ю. В. Родионов. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. – 410 с.
3. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования [Текст] : / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 480 с.

8.2 Перечень дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / Грибут И.Э., Артюшенко В.М., Мазаева Н. П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2008. – 480 с.
2. Волгин В.В. Автосервис: Создание и сертификация: Практическое пособие 3-е изд. – М.: Дашков и Ко, 2007. – 620 с.
3. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: Практическое пособие 5‑изд. – М. : Дашков и Ко, 2010. – 408 с.
4. Волгин В.В., Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие 5-е изд. – М. : Дашков и Ко, 2010. – 576 с.
5. [Волгин В.В.](http://www.setbook.ru/books/authors/author9320.html) Автосервис. Создание и компьютеризация. 2-изд. – М.: [Дашков и Ко](http://www.setbook.ru/books/publishers/publisher21692.html), 2010. – 412с.
6. Волгин В.В., Приемщик автосервиса: практическое пособие.4-е изд. – М. : Дашков и Ко, 2010. – 451 с.
7. Крашенинников С.В. Организация станций технического обслуживания легковых автомобилей: учебное пособие / С.В. Крашенинников. – Новосибирск : Изд. НГПУ, 2013. – 89с.

8.3 Перечень нормативно-правовой документации, необходимой для освоения дисциплины

1. Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта. Министерство автомобильного транспорта РСФСР. – М. : Транспорт. 1988 – 80с.
2. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора, утв. приказом по Департаменту автомобильной промышленности Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43)

8.4 Другие издания, необходимые для освоения дисциплины

При освоении данной дисциплины другие издания не используются.

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Оборудование для автосервиса [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.garo.ru/, свободный;
2. Автомобильный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www. kolesa.ru/, свободный.
3. Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://sdo.pgups.ru/ (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).
4. Сайт научно-технической библиотеки Петербургского государственного университета путей сообщения (http://library.pqups.ru/jirbis).

**10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины с помощью учебно-методического обеспечения, приведенного в разделах 6, 8 и 9 рабочей программы.
2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем (см. фонд оценочных средств по дисциплине).
3. По итогам текущего контроля по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. фонд оценочных средств по дисциплине).

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

* технические средства (персональные компьютеры, интерактивная доска);
* методы обучения с использованием информационных технологий(компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийныхматериалов).

Дисциплина обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, установленного на технических средствах, размещенных в специальных помещениях и помещениях для самостоятельной работы в соответствии с расписанием занятий.

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база обеспечивает проведение всех видов учебных занятий, предусмотренных учебным планом по данному направлению подготовки и соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Она содержит:

* помещения для проведения лабораторных работ (ауд. 16-100), укомплектованных специальной учебно-лабораторной мебелью, лабораторным оборудованием, лабораторными стендами, специализированными измерительными средствами в соответствии с перечнем лабораторных работ, соответствующие действующим противопожарным правилам и нормам.
* помещения для проведения лекционных (ауд. 16-100) и практических (семинарских) занятий (ауд. 16-100), укомплектованных специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (настенным экраном с дистанционным управлением, подвижной маркерной доской, считывающим устройством для передачи информации в компьютер, мультимедийным проектором и другими информационно-демонстрационными средствами), соответствующие действующим противопожарным правилам и нормам.
* помещения для проведения групповых и индивидуальных консультаций (ауд. 16-100), соответствующие действующим противопожарным правилам и нормам.
* помещения для проведения текущего контроля (ауд. 16-100) и промежуточной аттестации (ауд. 16-100), соответствующие действующим противопожарным правилам и нормам.
* помещения для самостоятельной работы (ауд. 16-100), соответствующие действующим противопожарным правилам и нормам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разработчик программы, доцент |  | А.М. Перепечёнов |

