Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Петербургский государственный университет путей сообщения

Императора Александра I»

(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Технология металлов»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины

«ОРГАНИЗАЦИЯ ДИЛЕРСКОЙ И ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОСЕРВИСА И ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ» (Б1.В.ДВ.2.1)

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 «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания».

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов на основе современных достижений науки и техники и требований рыночной конъюнктуры комплекса теоретических знаний, умений и практических навыков в области эффективной организации дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

* приобретение студентами знаний и навыков в области организации работ и услуг по продаже автомобилей и запасных частей к ним;
* выполнения маркетингового анализа потребности в автосервисных услугах;
* проектирования технологических процессов оказания услуг в сфере автосервиса с заранее заданными и гарантируемыми качествами, ориентированными на требования
* потребителей и отвечающих современному уровню развития техники и технологии, а также учитывающих социальные, экономические, правовые и другие требования;
* ознакомление с нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность предприятий автосервиса.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**ЗНАТЬ:**

* особенности организации автомобильных дилерских центров,
* процедуру документооборота на предприятиях автосервиса,
* организацию продажи новых и подержанных автомобилей.

**УМЕТЬ:**

* пользоваться документацией, принятой на дилерских предприятиях;
* организовывать продажу и сервисное обслуживание автомобилей,
* организовывать гарантийное и пост гарантийное обслуживание.

**ВЛАДЕТЬ:**

* навыками оформления документов, принятых на дилерских предприятиях, организации обслуживания и продажи автомобилей.

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:*

* способностью разрабатывать техническую документацию и методические материалы, предложения и мероприятия по осуществлению технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и элементов (ПК-3);
* способность к освоению особенностей обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций (ПК-14);
* владением 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);

*экспериментально-исследовательская деятельность:*

* готовность изучать и анализировать необходимую информацию, технические данные, показатели и результаты работы по совершенствованию технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и элементов, проводить необходимые расчеты, используя современные технические средства (ПК-22);

*сервисно-эксплуатационная деятельность:*

* способность организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приемку и освоение вводимого технологического оборудования, составлять заявки на оборудование и запасные части, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования (ПК‑38);
* способность использовать в практической деятельности данные оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, полученные с применением диагностической аппаратуры и по косвенным признакам (ПК-39).

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 «Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания» (Б1.В.ДВ.2.1) относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору обучающегося.

**4 Объём дисциплины и виды учебной работы**

Для очной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Семестры** |
| **8** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)В том числе:* лекции (Л)
* практические занятия (ПЗ)
* лабораторные работы (ЛР)
 | 60101040 | 60101040 |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 39 | 39 |
| Контроль | 9 | 9 |
| Форма контроля знаний | зачет | зачет |
| Общая трудоёмкость: час / зач. ед. | 108 / 3 | 108 / 3 |

Для заочной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Курс** |
| **5** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)В том числе:* лекции (Л)
* практические занятия (ПЗ)
* лабораторные работы (ЛР)
 | 10244 | 10244 |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 94 | 94 |
| Контроль  | 4 | 4 |
| Форма контроля знаний | зачет | зачет |
| Общая трудоемкость: час / з.е. | 108 / 3 | 108 / 3 |

**5 Содержание и структура дисциплины**

5.1 Содержание разделов дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела** **дисциплины** | **Содержание раздела** |
| 1 | Основы организации ком­мерческой деятельности | Сущность коммерческой деятельности. Функции и принципы коммерческой деятельности. Фирменное обслуживание: определение, структура. Роль и место технологии фирменного обслуживания. Этапы фирменного обслуживания. |
| 2 | Торговые предприятия авто­мобильной отрасли: класси­фикация, правовое регули­рование, цели и задачи деятельности | Классификация торговых предприятий автомобильной отрасли. Общая характери­стика и правовые основы деятельности торговыхпредприятий автомобильной отрасли (на примере официальных дилеров). Цели и задачи управления автомобильной торговой компанией. |
| 3 | Организация процессов закупки, поставки и управ­ления запасами продукции торговых предприятий авто­мобильной отрасли | Особенности организации логистической деятельности автомобильных компаний. Управление запасами продукции автомобильных компаний |
| 4 | Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли | Специфика и задачи маркетинга авто­мобильных компаний. Сегментация потребителей на автомобильном рынке Сущность и задачи маркетинговых коммуникаций в деятельности автомо­бильных компаний |
| 5 | Информационные техноло­гии в деятельности автомо­бильных компаний | Роль CRM-систем в современном бизнесе. Использование возможностей CRM и других информационных технологий в автомобильном бизнесе |

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование разделов дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| 1 | Основы организации коммерческой деятельности | 2 | 2 | 8 | 9 |
| 2 | Торговые предприятия автомобильной отрасли: классификация, правовое регули­рование, цели и задачи деятельности | 2 | 2 | 8 | 9 |
| 3 | Организация процессов закупки, поставки и управ­ления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли | 2 | 2 | 8 | 9 |
| 4 | Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли | 2 | 2 | 8 | 9 |
| 5 | Информационные технологии в деятельности автомобильных компаний | 2 | 2 | 8 | 12 |

Для заочной формы обучения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование разделов дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| 1 | Основы организации коммерческой деятельности | 2 |  | - | 18 |
| 2 | Торговые предприятия автомобильной отрасли: классификация, правовое регули­рование, цели и задачи деятельности | - | - | 4 | 18 |
| 3 | Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли | - | - | - | 18 |
| 4 | Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли | - | - | - | 18 |
| 5 | Информационные технологии в деятель­ности автомобильных компаний | - | 4 | - | 22 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела** **дисциплины** | **Перечень учебно-методического обеспечения** |
| 1 | Основы организации коммерческой деятельности | 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 | Торговые предприятия автомобильной отрасли: классификация, правовое регули­рование, цели и задачи деятельности |
| 3 | Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли |
| 4 | Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли |
| 5 | Информационные технологии в деятель­ности автомобильных компаний |

**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. Учебно-методическое и информационное обеспечение 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. [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.

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 – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. – 480 с.
2. [Волгин, В.В.](http://znanium.com/catalog.php?item=booksearch&code=%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5#none) Продавец запасных частей: учебник / В. В. Волгин. – М.: Дашков и Ко, 2013. – 608 с.
3. Волгин В.В. Склад: Логистика, управление, анализ. 10-е изд. – М.: Дашков и Ко. – 2011. – 736 с.
4. Волгин В.В., Приемщик автосервиса: практическое пособие – 4-е изд.– М.: Дашков и Ко, 2010. – 451 с.
5. Волгин В.В. Автодилер. Маркетинг техники – М.: Дашков и Ко, 2005. – 872 с.

8.3 Перечень нормативно-правовой документации, необходимой для освоения дисциплины

1. Закон о защите прав потребителей РФ, (с изменениями от 3 июня, 23 ноября 2009 г).

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. Автомобильный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: http:// www.kolesa.ru/, вход свободный
2. Программное обеспечение для управления дилерским СЦ [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.verdi.ru/, вход 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 |

