

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Технология металлов»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

(Б1.В.ДВ.10.1)

для направления

23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

по профилю

«Автомобильный сервис»

Форма обучения – очная, заочная

Санкт-Петербург
2018

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и обсуждена на заседании кафедры «Технология металлов»

Протокол № 10 от 24 апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой «Технология металлов»
24 апреля 2018 г.



С.В. Урушев

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП
24 апреля 2018 г.



С.В. Урушев

Председатель методической комиссии факультета «Транспортные и энергетические системы»
24 апреля 2018 г.



Д.Н. Курилкин

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 «Технология и организация фирменного обслуживания».

Целью дисциплины является усвоение студентами основ теоретических знаний и практических навыков, необходимых для умения создания для населения комплекса услуг по обслуживанию и ремонту автомобилей, управления процессом предоставления этих услуг и контроля над их выполнением.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- изучить методы разработки технологических проектов реконструкции и технического перевооружения предприятий автосервиса в условиях изменяющегося спроса на рынке услуг;
- изучить состояние и перспективы развития автомобильного транспорта и автосервиса в нашей стране и за рубежом;
- изучить причины потери работоспособности; технологию и формы организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобиля.
- освоить общие навыки научного подхода к изучению и оценке качества работ по ТО и Р автомобилей;
- ознакомиться с современным лабораторным оборудованием и приборами, с современными достижениями отечественной и зарубежной науки и техники в области контроля качества работ по ТО и Р автомобилей.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

- понятие предприятия как объекта организации автосервиса;
- классификацию и основные виды предприятий автосервиса;
- производственную структуру предприятия; основные элементы и принципы эффективной организации и планирования производства услуг автосервиса;
- основы нормирования труда, виды норм и методы изучения затрат рабочего времени;
- методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ и услуг; основные подходы к обеспечению конкурентоспособности предприятия;
- способы продвижения на рынке услуг, определять наиболее эффективные формы организации производства в сфере автосервиса.

УМЕТЬ:

- рассчитывать нормативы затрат рабочего времени с использованием методов хронометража;
- осуществлять планирование основных процессов, рассчитывать параметры сетевого графика и оптимизировать его;
- проводить анализ и разрабатывать рекомендации по повышению эффективности функционирования предприятия (коммерческой фирмы);
- находить пути повышения качества и эффективности деятельности предприятий по техническому обслуживанию, ремонту и техническому сервису транспортных и технологических машин и оборудования отрасли.

ВЛАДЕТЬ:

- методами оценки конкурентоспособности предприятия и уровня качества работ и услуг;
- методами разработки инфраструктуры предприятия;
- методами 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:

общепрофессиональная деятельность:

- готовностью применять систему фундаментальных знаний (математических, естественнонаучных, инженерных и экономических) для идентификации, формулирования и решения технических и технологических проблем эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов (ОПК-3);

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью к выполнению элементов расчетно-проектировочной работы по созданию и модернизации систем и средств эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК-2);
- владением основами методики разработки проектов и программ для отрасли, проведения необходимых мероприятий, связанных с безопасной и эффективной эксплуатацией транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и элементов, а также выполнения работ по стандартизации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов, по рассмотрению и анализу различной технической документации (ПК-5);
- способностью 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).

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 «Технология и организация фирменного обслуживания» (Б1.В.ДВ.10.1) 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
		7
Контактная работа (по видам учебных занятий)	32	32
В том числе:		
– лекции (Л)	16	16
– практические занятия (ПЗ)	16	16
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	31	31
Контроль	9	9
Форма контроля знаний	зачет	зачет
Общая трудоёмкость: час / зач. ед.	72 / 2	72 / 2

Для заочной формы обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		5
Контактная работа (по видам учебных занятий)	8	8
В том числе:		
– лекции (Л)	4	4
– практические занятия (ПЗ)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	60	60
Контроль	4	4
Форма контроля знаний	зачет	зачет
Общая трудоемкость: час / з.е.	72 / 2	72 / 2

5 Содержание и структура дисциплины

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Введение в дисциплину	Фирменное обслуживание: определение, структура. Роль и место технологии фирменного обслуживания. Этапы фирменного обслуживания
2	Организация фирменного обслуживания	Предприятия фирменного обслуживания. Сервисно-сбытовая сеть. Дистрибьютор. Дилер и субдилер. Функции технических центров (дилеров). Взаимоотношение между техническими центрами и заводами изготовителями и с потребителями услуг.
3	Порядок присвоения фирменных статусов	Порядок присвоения статуса. Порядок оформления прямых дилерских (дистрибьюторских) соглашений
4	Внутренняя документация предприятия фирменного обслуживания	Трудовой договор. Должностные инструкции. Приказы. Решения. Положения. Правила. Иные документы.
5	Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса	Организация, оборот и виды информации о покупателе и клиентах. Технология и организация предпродажной подготовки автомобиля. Технология и организация послепродажных услуг. Информационная составляющая фирменного обслуживания.
6	Производственно-складская база системы	Назначение и классификация складов. Организация складского хозяйства на предприятиях фир-

	фирменной обслуживания	менного автосервиса. Объемно-планировочные и конструктивные решения складов, различных по назначению. Технология складских работ. Определение номенклатуры и объемов хранения агрегатов, узлов и деталей на складах различного уровня.
7	Организация системы учета расхода и хранения материально-технических ценностей	Производственный цикл технического обслуживания и ремонта автомобилей. Разработка планов-графиков исполнения заказов и подготовка производства. Разработка плана загрузки постов технического обслуживания и ремонта автомобилей. Организация производства.
8	Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями	Показатели качества ТО и ТР. Оценка и прогнозирование качества ремонта агрегатов. Система оперативного прогнозирования качества ТО и ТР (МАДИ).
9	Выбор и определение необходимого технологического оборудования для предприятия фирменного обслуживания	Общие положения. Выбор технологического оборудования. Методы выбора и определения необходимого числа оборудования. Способы определения потребности в оборудовании.

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	Введение в дисциплину	2	2	-	2
2	Организация фирменного обслуживания	2	2	-	4
3	Порядок присвоения фирменных статусов	2	2	-	4
4	Внутренняя документация предприятия фирменного обслуживания	2	2	-	3
5	Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса	2	2	-	4
6	Производственно-складская база системы фирменного обслуживания	2	2	-	4
7	Организация системы учета расхода и хранения материально-технических ценностей	2	2	-	4
8	Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями	2	2	-	4
9	Выбор и определение необходимого техно-	2	2	-	2

	логического оборудования для предприятия фирменного обслуживания				
--	--	--	--	--	--

Для заочной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	Введение в дисциплину	1	-	-	10
2	Организация фирменного обслуживания	1	-	-	12
3	Порядок присвоения фирменных статусов	-	-	-	10
4	Внутренняя документация предприятия фирменного обслуживания	-	2	-	10
5	Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса	-	-	-	10
6	Производственно-складская база системы фирменной обслуживания	2	2	-	10
7	Организация системы учета расхода и хранения материально-технических ценностей	-	-	-	12
8	Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями	-	-	-	10
9	Выбор и определение необходимого технологического оборудования для предприятия фирменного обслуживания	-	-	-	11

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Перечень учебно-методического обеспечения
1	Введение в дисциплину	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. Автосервис. Создание и компьютеризация. 2-изд. – М.: Дашков и К°, 2010. – 412с.
2	Организация фирменного обслуживания	
3	Порядок присвоения фирменных статусов	
4	Внутренняя документация предприятия фирменного обслуживания	
5	Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса	
6	Производственно-складская база системы фирменной обслуживания	
7	Организация системы учета расхода и хранения материально-технических ценностей	
8	Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями	

9	Выбор и определение необходимого технологического оборудования для предприятия фирменного обслуживания	
---	--	--

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

Фонд оценочных средств по дисциплине «Основы проектирования продукции» является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры «Технология металлов» и утвержденным заведующим кафедрой.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Все обучающиеся имеют доступ к электронным учебно-методическим комплексам (ЭУМК) по изучаемой дисциплине согласно персональным логинам и паролям.

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе (ЭБС) через сайт Научно-технической библиотеки Университета <http://library.pgups.ru/>, содержащей основные издания по изучаемой дисциплине.

ЭБС обеспечивает возможность индивидуального доступа, для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

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 : ФБГОУ ВПО ПГУПС, 2015. – 118 с.

2. Волгин В.В. Автосервис. Создание и компьютеризация. 2-изд. – М.: Дашков и Ко, 2010. – 412с.

8.2 Перечень дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины:

1. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / Грибут И.Э., Артющенко В.М., Мазаева Н.П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. – 480 с.

2. Волгин В.В. Автосервис. Структура и персонал: практическое пособие 5-е изд. – М.: Дашков и К^о, 2010. – 408 с.

3. Волгин В.В. Склад: Логистика, управление, анализ. 10-е изд. – М.: Дашков и К^о. – 2011. – 736 с.

4. Волгин В.В., Автосервис. Производство и менеджмент: практическое пособие. 5-е изд. – М.: Дашков и К^о, 2010. – 576 с.

5. Волгин В.В., Приемщик автосервиса: практическое пособие – 4-е изд.– М.: Дашков и К°, 2010. – 451 с.

6. Волгин В.В. Автодилер. Маркетинг техники – М. Дашков и К°, 2005. – 872 с.

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 – 80 с.

2. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини трактора, утв. приказом по Департаменту автомобильной промышленности Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. № 43)

3. 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. Оборудование для автосервиса [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garo.ru>, вход свободный.

4. Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sdo.pgups.ru/> (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).

5. 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, необходи-

мые 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 мультимедийных материалов).

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

« 24 » апреля 2018 г.