АННОТАЦИЯ

Дисциплины

«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Направление подготовки – 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Профиль –«Автомобильный сервис»

**1. 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.

**2. Цели и задачи дисциплины**

Целью дисциплины «Технология и организация фирменного обслуживания» 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.

**3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ОПК-3, ПК-2, ПК-5, ПК-14, ПК-15, ПК‑16, ПК-22.

В результате изучения дисциплины студент 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.

**4. Содержание и структура дисциплины:**

Введение в дисциплину

Организация фирменного обслуживания

Порядок присвоения фирменных статусов

Внутренняя документация предприятия фирменного обслуживания

Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса

Производственно-складская база системы фирменной обслуживания

Организация системы учета расхода и хранения материально-технических ценностей

Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями

Выбор и определение необходимого технологического оборудования для предприятия фирменного обслуживания

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

Объем дисциплины – 2 зачетные единицы (72 час.), в том числе:

*Очная форма обучения:*

лекции – 16 час.;

практические занятия – 16 час.;

самостоятельная работа – 31 час.;

контроль – 9 час.

Форма контроля знаний – зачёт.

*Заочная форма обучения:*

лекции – 4 час.;

практические занятия – 4 час.;

самостоятельная работа – 60 час.;

контроль – 4 час.

Форма контроля знаний – зачёт.