АННОТАЦИЯ

Дисциплины

«СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ»

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

**2. Цель и задачи дисциплины**

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 услуг.

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

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ПК-7, ПК‑11, ПК-13, ПК-15, ПК-16, ПК-30.

В результате изучения дисциплины студент 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.

**4. Содержание и структура дисциплины**

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Автосервис — подсистема автомобильного транспорта.

Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации.

Производственно-техническая база предприятий автосервиса.

Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей.

Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий автосервиса.

Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса.

Организация контроля качества на предприятиях автосервиса.

Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами.

Маркетинг на предприятиях автосервиса.

Основы технологического проектирования предприятий автосервиса.

Технико-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса.

Нормативно-правовая база автосервиса.

Обращение с отходами на автосервисном предприятии.

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

Объем дисциплины – 8 зачетных единиц (288 час.), в том числе:

*Очная форма обучения:*

лекции – 26 час.;

лабораторные работы – 32 час.;

практические занятия – 46 час.;

самостоятельная работа – 130 час.;

контроль – 54 час.

Формы контроля знаний – экзамен, зачет, курсовая работа

*Заочная форма обучения:*

лекции – 6 час.;

лабораторные работы – 10 час.;

практические занятия – 10 час.;

самостоятельная работа – 249 час.;

контроль – 13 час.

Формы контроля знаний – экзамен, зачёт, курсовая работа.