

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА ТРАНСПОРТНЫХ ПРОЦЕССОВ И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
**ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА**

Направление и направленность (профиль)

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов. Организация
транспортного обслуживания

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация фирменного обслуживания на предприятиях автомобильного сервиса» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (утв. приказом Минобрнауки России от 14.12.2015г. №1470) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Гриванова О.В., кандидат технических наук, доцент, Кафедра транспортных процессов и технологий, olga.grivanova@vvsu.ru

Старков А.С., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра транспортных процессов и технологий

Утверждена на заседании кафедры транспортных процессов и технологий от 27.04.2021 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гриванова О.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575905743
Номер транзакции	000000000690AAE
Владелец	Гриванова О.В.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Гриванова О.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575905743
Номер транзакции	000000000690B91
Владелец	Гриванова О.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Организация фирменного обслуживания на предприятиях автомобильного сервиса» является формирование у студентов компетенций в такой степени, чтобы они могли выбирать необходимые технические решения, уметь объяснить принципы их функционирования и правильно их использовать. После завершения курса студенты должны знать основы экономической оценки инженерных решений (проектов), понятия о методах и принципах оптимизации проектирования новых образцов техники; понятий, функций и методов постановки, решения и анализа задач оптимального принятия инженерных решений, умели обеспечить высокую эффективность производственного процесса.

Основные задачи изучения дисциплины:

- обучение грамотному восприятию явлений, связанных с жизнедеятельностью человека в природной среде;
- развитие умений квалифицированного использования технических и технологических решений, применяемых в области, изучаемой в рамках данной дисциплины.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (Б-ЭМ)	ПК-11	Способность выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю	Знания:	нормативно-технических документов системы правового регулирования, метрологического обеспечения, технологии метрологической поверки диагностического оборудования и приборов, используемых на эксплуатационных предприятиях отрасли
			Умения:	пользоваться имеющейся нормативно-технической и справочной документацией, выполнять технические измерения механических, газодинамических и электрических параметров ТИТМО, пользоваться современными измерительными средствами
			Навыки:	методиками выполнения процедур стандартизации и сертификации
	ПК-37	Владение знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и	Знания:	экономические основы
			Умения:	разработать бизнес-план

23.03.03 Эксплуатация транспортно- технологических машин и комплексов	ЗФО	Бл1.ДВ.Д	4	3	13	8	4	0	1	0	95	3
--	-----	----------	---	---	----	---	---	---	---	---	----	---

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Перспективы и задачи автосервиса	4	2	0	49	задание
2	Пути повышения конкурентоспособности предприятий автосервиса	4	2	0	46	задание
Итого по таблице		8	4	0	95	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Перспективы и задачи автосервиса.

Содержание темы: Развитие сферы услуг в РФ (Рост автомобилизации в РФ). Отечественный автомобильный сервис. Задачи автосервиса. Конкурентоспособность предприятий автосервиса. Привлечение инвесторов. Рынок автосервисных услуг (Подсистема торговли). Подсистема обеспечения технической эксплуатации автомобиля. Рынок сервиса. Деловая репутация. Деятельность автокомпаний по развитию сервиса. Организация технологического процесса обслуживания и текущего ремонта подвижного состава. Организация труда ремонтных рабочих. Организация отдельных видов технического обслуживания автомобилей. Организация работ по текущему ремонту автомобилей. Организация контроля качества технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей. Формы и методы организации и управления производством.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции, практические работы.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с литературой.

Тема 2 Пути повышения конкурентоспособности предприятий автосервиса.

Содержание темы: Методы повышения конкурентоспособности. Пути повышения конкурентоспособности предприятий автосервиса. Статистики автомобильного транспорта и ее методология. Формирование рынка транспортных и автосервисных услуг. Классификация предприятий автомобильного транспорта. Подсистема автотуризма. Об автомобильной промышленности России. Направления развития автомобильных конструкций.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекции, практика.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: работа с литературой.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения.

Для реализации творческих способностей и более глубокого освоения дисциплины предусмотрены следующие виды самостоятельной работы: 1) текущая и 2) творческая проблемно-ориентированная.

Текущая СРС направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений. Текущая СРС включает следующие виды работ:

- работу с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуальному заданию;
- опережающую самостоятельную работу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовку к контрольным работам, промежуточному контролю.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа (ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. ТСР предусматривает:

- исследовательскую работу по тематике планирования и прогнозирования в выбранной в качестве области научных интересов теме;
- анализ научных публикаций по тематике научных интересов;
- поиск, анализ, структурирование и презентацию информации;
- написание творческих работ (эссе) по заданной тематике;
- публичное выступление в аудитории с докладом и организация обсуждения углубленно изученного материала в области научных интересов студента

- Информационные технологии: КонсультантПлюс
- Материально-техническое обеспечение: Компьютеры

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

8.1 Основная литература

1. Гавриков В. А. Исследование рынка транспортных услуг : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ) , 2018 - 83 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=570296

2. Пеньшин Н. В., Лавриков И. Н. Организация функционирования рынка транспортных услуг : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Тамбов : Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ) , 2017 - 81 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=499183

8.2 Дополнительная литература

1. Корчагин В. А. Качество услуг автосервиса [Электронный ресурс] , 2017 - 20 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/677944>

2. Тракторы и автомобили [Электронный ресурс] , 2015 - 212 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/336201>

3. Туревский И. С. Техническое обслуживание автомобилей : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Издательский Дом ФОРУМ , 2020 - 256 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=359290>

4. ЭБС "Университетская Библиотека Онлайн"

8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. ЭБС Юрайт: <https://urait.ru/ebs>

2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры
- ЛТК-ЗП-СП-11 стационарный полнокомплектный стенд технологического контроля
- Многофункциональное устройство Canon i-SENSYS MF-4018 (1483B065) 3-in-1

- Мультимедийный комплект №2 в составе:проектор Casio XJ-M146,экран 180*180,крепление потолочное

- Облачный монитор LG Electronics черный +клавиатура+мышь

Программное обеспечение:

- КонсультантПлюс

10. Словарь основных терминов

Ресурсы Ценности, запасы, возможности, источники дохода в государственном бюджете. В общем, виды ресурсов делятся на природные и экономические (материальные, трудовые, финансовые).

Примечание. Можно выделить следующие виды ресурсов: природные ресурсы (сырьевые и энергетические), потребительские ресурсы, производственные ресурсы, воспроизводимые ресурсы, например, продукция, кадры определенной квалификации, которые обучаются в течение анализируемого периода и т. д.), невозпроизводимые ресурсы (например, разрабатываемые запасы полезных ископаемых), трудовые ресурсы, (могут быть разделены на квалификационно-профессиональные группы, среди которых необходимо выделить интеллектуальные ресурсы), информационные ресурсы (потенциал науки, мощности культуры и просвещения), финансовые ресурсы (ресурсы капитальных вложений, кредитные и т. п.), первичные ресурсы (трудовые ресурсы, природные богатства), вторичные ресурсы и др.

Ресурсоиспользование-Естественное или целенаправленное использование (расход) ресурсов различных видов (материальных, энергетических, интеллектуальных, трудовых, информационных, финансовых, временных и других первичных и вторичных, традиционных и нетрадиционных) на стадиях жизненного цикла объекта, изделия, продукции, на данном уровне развития общества.

Ресурсосбережение -Деятельность (организационная, экономическая, техническая, научная, практическая, информационная), методы, процессы, комплекс организационно-технических мер и мероприятий, сопровождающих все стадии жизненного цикла объектов и направленных на рациональное использование и экономное расходование ресурсов. Различают энергосбережение и материалосбережение. Достижение максимальной эффективности использования ресурсов в хозяйстве при существующем уровне развития техники и технологии с одновременным снижением техногенного воздействия на окружающую среду

Экономное расходование ресурсов-Относительное сокращение расходования ресурсов, выражающееся в снижении их удельных расходов на производство, единицы конкретной продукции, выполнение работ и оказание услуг установленного качества с учетом социальных, экологических и прочих ограничений

Ресурсосодержание продукции, работ и услуг- Совокупность системно-структурных свойств, характеризующих состав и содержание сосредоточенных в продукции, работах и услугах ресурсов определенного вида при данном уровне развития

Экономическая оценка ресурсосбережения-Совокупность технико-экономических методов определения уровня экономики ресурсов в результате внедрения, осуществления ресурсосберегающих мероприятий в натуральном и стоимостном выражении. На уровне предприятия исчисляется показателем прибыли, на уровне хозяйства страны – снижением материало-, металло-, энергоемкости национального дохода

Токсичная характеристика двигателя Характеристика изменения количественного содержания и состава вредных веществ в выбросах двигателя в зависимости от режимов его работы.

Токсичность выбросов двигателя Способность выбросов двигателя оказывать

вредные воздействия на людей, животный мир.

учетом социальных, экологических и прочих ограничений

Утилизация -Виды работ по обеспечению ресурсосбережения (с учетом требований экологии и безопасности), при которых осуществляются с заданной интенсивностью переработка и/или вторичное использование отслуживших установленный срок и/или отбракованных изделий, материалов, упаковки и т. п., а также технологических отходов и вторичных материалов. Утилизации подвергаются также изделия, пришедшие в негодность в результате нарушений по различным причинам условий их функционирования