

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра транспорта и логистики

УТВЕРЖДАЮ

Директор института передовых
инженерных технологий

_____ И.Ю. Кольчурина

подпись

« _____ » _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе

23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

(направленность (профиль): «Автомобильное хозяйство и автомобильный сервис»)

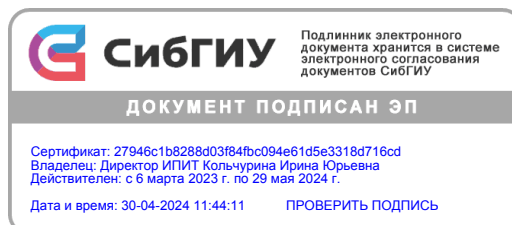
Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 3 года 5 месяцев

Год начала подготовки 2024

Новокузнецк
2024



1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- изучение основных понятий и современных принципов создания комплекса услуг по фирменному обслуживанию, сервису и ремонту автомобилей;
- получение представления об управлении процессом предоставления этих услуг;
- выработка умения осуществлять эффективную конкуренцию на рынке услуг автосервиса.

Задачами учебной дисциплины являются:

- овладение методами решения задач менеджмента в сфере автосервиса и фирменного обслуживания;
- формированию общекультурных и профессиональных компетенций в сфере автосервиса и фирменного обслуживания.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Технологические процессы технической эксплуатации автомобилей;
- Введение в систему непрерывных улучшений;
- Управление устойчивым развитием предприятий по Модели Совершенства.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Технология и организация станций технического обслуживания и государственного технического осмотра;
- Техническая эксплуатация автомобилей;
- Материально-техническое снабжение предприятий автомобильного транспорта.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- **Профессиональные компетенции**

Наименование	Код и наименование	Код и наименование	Планируемые результаты
--------------	--------------------	--------------------	------------------------

категории (группы) ПК	нование ПК	индикатора достиже- ния ПК	таты обучения
	ПК-3: Способен к измерению и проверке параметров технического состояния транспортных средств	ПК-3.1 Анализирует существующую технологию проверки технического состояния транспортных средств в соответствии с нормативной документацией	– знать: знать: технологию проверки технического состояния транспорт-ных средств в соответствии с нормативной документацией. – уметь: уметь: организовывать процессы проверки технического состояния транспорт-ных средств в условиях автоцентра..
		ПК-3.2 Применяет средства технического диагностирования, в том числе средства измерений и дополнительное технологическое оборудование, для проверки технического состояния транспортных средств	– знать: цели и способы диагностирования состояния автомобиля перед его техническим обслуживанием или ремонтом. – уметь: уточнять и регистрировать необходимый объём работ по техническому обслуживанию автомобиля.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		ИТОГО	6 семестр
Форма промежуточной аттестации			зачет
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	108	108
	<i>зачетных единиц</i>	3	3
Лекции, <i>академ. час.</i>		16	16
в форме практической подготовки		0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		0	0

в форме практической подготовки	0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	32	32
в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	51	51
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	9	9
в форме практической подготовки	0	0

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Формы организации автосервиса;

Тема 1.1 Основные виды предприятий автосервиса;

Тема 1.2 Виды предприятий автомобильного транспорта в зависимости от назначения;

Тема 1.2.1 Автотранспортные предприятия (АТП);

Тема 1.2.2 Автообслуживающие (автосервисные) предприятия;

Тема 1.2.3 Авторемонтные и агрегатно-ремонтные заводы и мастерские;

Тема 1.3 Зарубежный опыт развития сетевого автосервиса;

Раздел 2 Технологии и организация услуг в автосервисе;

Тема 2.1 Ключевые этапы процесса сервиса;

Тема 2.2 Корпоративная этика;

Раздел 3 CRM-системы в автосервисе;

Тема 3.1 Преимущества использования CRM для автомобильного бизнеса;

Тема 3.2 Функциональность CRM для автосервисов и автодилеров;

Тема 3.3 Выбор CRM для автосервиса и автодилеров;

Тема 3.4 Примеры CRM-систем для автосервиса.

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, <i>академ. час</i>	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	Формы организации автосервиса		
Тема 1.1.	Основные виды предприятий автосервиса	2	
Тема 1.2.	Виды предприятий автомобильного транспорта в зависимости от назначения	2	

Тема 1.3.	Зарубежный опыт развития сетевого автосервиса	1	
Раздел 2.	Технологии и организация услуг в автосервисе		
Тема 2.1.	Ключевые этапы процесса сервиса	4	
Тема 2.2.	Корпоративная этика	2	
Раздел 3.	CRM-системы в автосервисе		
Тема 3.1.	Преимущества использования CRM для автомобильного бизнеса	1	
Тема 3.2.	Функциональность CRM для автосервисов и автодилеров	1	
Тема 3.3.	Выбор CRM для автосервиса и автодилеров	1	
Тема 3.4.	Примеры CRM-систем для автосервиса	2	
Итого:		16	0

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 2.	Технологии и организация услуг в автосервисе		
Тема 2.1.	Ключевые этапы процесса сервиса	32	
Итого:		32	0

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
	<i>Отсутствуют</i>		
Итого:		0	0

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, академ. час	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка презентации; 3. Прохождение тестирования.	15	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Подготовка презентации; 4. Решение ситуационных задач.	25	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка презентации.	11	
<i>Контроль</i>	<i>Подготовка к зачёту</i>	9	
Итого:		60	0

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Шимохин, А. В. Экономическая эффективность и качество услуг автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин. — Омск : Омский ГАУ, 2022. — 113 с. — ISBN 978-5-907507-12-8. — Текст : электронный // Лань. — URL: <https://e.lanbook.com/book/202235> (дата обращения: 18.03.2024);

2 Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Лань. — URL: <https://e.lanbook.com/book/392345> (дата обращения: 18.03.2024);

3 Кустиков, А. Д. Автомобильные дилерские центры : учебное пособие / А. Д. Кустиков, А. Н. Кузьмин. — Нижний Новгород : НГТУ им. Р. Е. Алексеева, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-502-01498-4. — Текст : электронный // Лань. — URL: <https://e.lanbook.com/book/330632> (дата обращения: 18.03.2024);

4 Шимохин, А. В. Организация услуг на предприятиях автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин, О. М. Кирасиров. — Омск : Омский ГАУ, 2020. — 72 с. — ISBN 978-5-89764-876-4. — Текст : электронный // Лань. — URL: <https://e.lanbook.com/book/153574> (дата обращения: 18.03.2024).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: <http://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: <https://biblioclub.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <http://www.biblioclub.ru>;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: <http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: <https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp>;

7 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: <http://eivis.ru>. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: <http://libr.sibsiu.ru>. – URL: <https://libr.sibsiu.ru>.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Adobe Acrobat Reader;
- Astra Linux Special Edition;
- Kaspersky Endpoint Security;
- Microsoft Office;
- Microsoft Windows;
- OnlyOffice;
- Р7-Офис.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную флипчартом, экраном и мультимедийным проектором, стендами и узлами автомобиля;
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Составитель(и):

доцент Рябов Владимир Германович (кафедра транспорта и логистики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение

Аннотация

рабочей программы дисциплины «Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе»

по направлению подготовки (специальности)

23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

(направленность (профиль): «Автомобильное хозяйство и автомобильный сервис»)

форма обучения – Очная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- изучение основных понятий и современных принципов создания комплекса услуг по фирменному обслуживанию, сервису и ремонту автомобилей;
- получение представления об управлении процессом предоставления этих услуг;
- выработка умения осуществлять эффективную конкуренцию на рынке услуг автосервиса.

Задачами учебной дисциплины являются:

- овладение методами решения задач менеджмента в сфере автосервиса и фирменного обслуживания;
- формированию общекультурных и профессиональных компетенций в сфере автосервиса и фирменного обслуживания.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

- Технологические процессы технической эксплуатации автомобилей;
- Введение в систему непрерывных улучшений;
- Управление устойчивым развитием предприятий по Модели Совершенства.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

- Технология и организация станций технического обслуживания и государственного технического осмотра;
- Техническая эксплуатация автомобилей;
- Материально-техническое снабжение предприятий автомобильного транспорта.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-3: Способен к измерению и проверке параметров технического состояния транспортных средств	ПК-3.1 Анализирует существующую технологию проверки технического состояния транспортных средств в соответствии с нормативной документацией	<p>– знать: знать: технологию проверки технического состояния транспорт-ных средств в соответствии с нормативной документацией.</p> <p>.</p> <p>– уметь: уметь: организовывать процессы проверки технического состояния транспортных средств в условиях автоцентра..</p>
		ПК-3.2 Применяет средства технического диагностирования, в том числе средства измерений и дополнительное технологическое оборудование, для проверки технического состояния транспортных средств	<p>– знать: цели и способы диагностирования состояния автомобиля перед его техническим обслуживанием или ремонтом.</p> <p>– уметь: уточнять и регистрировать необходимый объём работ по техническому обслуживанию автомобиля.</p>

4 Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		ИТОГО	6 семестр
Форма промежуточной аттестации			зачет
Трудоёмкость	<i>академ. час.</i>	108	108
	<i>зачетных единиц</i>	3	3
Лекции, <i>академ. час.</i>		16	16
в форме практической подготовки		0	0
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>		0	0
в форме практической подготовки		0	0
Практические занятия, <i>академ. час.</i>		32	32

в форме практической подготовки	0	0
Курсовая работа / проект, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Консультации, <i>академ. час.</i>	0	0
в форме практической подготовки	0	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	51	51
в форме практической подготовки	0	0
Контроль, <i>академ. час.</i>	9	9
в форме практической подготовки	0	0

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Формы организации автосервиса;

Тема 1.1 Основные виды предприятий автосервиса;

Тема 1.2 Виды предприятий автомобильного транспорта в зависимости от назначения;

Тема 1.2.1 Автотранспортные предприятия (АТП);

Тема 1.2.2 Автообслуживающие (автосервисные) предприятия;

Тема 1.2.3 Авторемонтные и агрегатно-ремонтные заводы и мастерские;

Тема 1.3 Зарубежный опыт развития сетевого автосервиса;

Раздел 2 Технологии и организация услуг в автосервисе;

Тема 2.1 Ключевые этапы процесса сервиса;

Тема 2.2 Корпоративная этика;

Раздел 3 CRM-системы в автосервисе;

Тема 3.1 Преимущества использования CRM для автомобильного бизнеса;

Тема 3.2 Функциональность CRM для автосервисов и автодилеров;

Тема 3.3 Выбор CRM для автосервиса и автодилеров;

Тема 3.4 Примеры CRM-систем для автосервиса.

6 Составитель(и):

доцент Рябов Владимир Германович (кафедра транспорта и логистики).