

АННОТАЦИЯ  
дисциплины  
«СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ 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, технология и организация услуг в сервисе» (Б1.В.ДВ.1.1) относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору обучающегося.

### 2. Цель дисциплины

Цель дисциплины – формирование у обучающихся на основе современных достижений науки и техники и требований рыночной конъюнктуры комплекса теоретических знаний, умений и практических навыков в области эффективной организации дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса, изучение основ системы построения автосервиса, его нормативные и правовые основы, системы обеспечения работоспособности автомобилей в эксплуатации, характеристик производственно-технической базы, 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 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;
- выполнение маркетингового анализа потребности в автосервисных услугах;
- проектирование технологических процессов оказания услуг в сфере автосервиса с заранее заданными и гарантируемыми качествами, ориентированными на требования потребителей и отвечающих современному уровню развития техники и технологии, а также учитывающих социальные, экономические, правовые и другие требования;

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-7 Сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств	
ПК-7.2.1 Умеет работать с программно-аппаратными комплексами	Обучающийся <i>умеет</i> : – устанавливать, настраивать, применять программные и программно-аппаратные комплексы проверок технического состояния ТС; – диагностировать, устранять отказы, обеспечивать работоспособность и тестировать функции программно-аппаратных средств программно-аппаратных комплексов.
ПК-7.3.1 Владеет навыками проверки наличия полноты информации об исследовании параметров технического состояния транспортных средств, поступающей с постов на бумажном или электронном носителе	Обучающийся <i>владеет</i> : – навыками практического использования персональных компьютеров для обработки информации; – базовыми навыками алгоритмизации и программирования разработанных алгоритмов; – тестированием функций, диагностикой и устранением отказов параметров технического состояния транспортных средств.

ПК-8 Принятие решения о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения и оформление допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования	
ПК-8.1.3 Знает требования нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра	Обучающийся <i>знает</i> : – основные требования нормативно-правовых документов; – современные технологии автоматизации технического осмотра транспортных средств; – приемы работы передачи данных в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра.
ПК-8.2.2 Умеет работать с источниками информации на различных носителях	Обучающийся <i>умеет</i> : – использовать информационные технологии в практических задачах
ПК-8.3.3 Владеет навыками подключения программно-аппаратного комплекса к единой автоматизированной информационной системе технического осмотра	Обучающийся <i>владеет</i> : – навыками подключения программно-аппаратного комплекса к единой автоматизированной информационной системе технического осмотра; – оценивать техническую совместимость цифровых и аналоговых устройств.
ПК-8.3.4 Владеет навыками передачи результатов технических осмотров в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра	Обучающийся <i>владеет</i> : – передачи результатов технических осмотров в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра; – навыками работы в различных операционных средах.
ПК-8.3.5 Владеет навыками выполнения требований нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра	Обучающийся <i>владеет</i> : – навыками выполнения требований нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра.
ПК-10 Реализация технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	
ПК-10.1.2 Знает способы сбора и обработки информации	Обучающийся <i>знает</i> : – основы работы цифровых и аналоговых устройств систем обработки информации и управления; – способы сбора и обработки информации.
ПК-10.1.4 Знает информационные технологии	Обучающийся <i>знает</i> : – технологию разработки алгоритмов и программ; – методы отладки и решения задач на ЭВМ в различных режимах.
ПК-10.2.2 Умеет разрабатывать и оформлять оперативно-постовые карты технического осмотра транспортных средств	Обучающийся <i>умеет</i> : – разрабатывать и оформлять оперативно-постовые карты технического осмотра транспортных средств.
ПК-10.2.4 Умеет внедрять методы и средства технического диагностирования новых систем транспортных средств	Обучающийся <i>умеет</i> : – сопрягать программные и аппаратные средства; – внедрять и оценивать эффективность автоматизированных систем обработки информации и управления; – сопровождать сложные программно-аппаратные комплексы, проводить их тестирование, анализ и диагностику.
ПК-10.2.5 Умеет работать с прикладными программами	Обучающийся <i>умеет</i> : – ставить задачу и разрабатывать алгоритм ее решения;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать прикладные системы программирования;</li> <li>– применять языковые средства для решения прикладных и системных задач различного уровня;</li> <li>– разрабатывать основные программные документы.</li> </ul>
ПК-10.2.6 Умеет применять информационные технологии	<p>Обучающийся <i>умеет</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять вычислительную технику для решения практических задач;</li> <li>– использовать доступ к глобальным компьютерным сетям для решения практических задач; работать с браузером;</li> <li>– создавать сайты и размещать их в сети.</li> </ul>
ПК-10.3.1 Владеет навыками разработки и реализации технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств, в том числе разработки оперативно-постовых карт в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	<p>Обучающийся <i>владеет</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– инструментальными технологиями разработки и моделирования аппаратного обеспечения;</li> <li>– методиками и технологиями модификации и анализа цифровых и аналоговых устройств, в том числе специальной</li> <li>– микропроцессорной техники.</li> </ul>
ПК-10.3.2 Владеет навыками актуализации нормативно-технической документации оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) в отношении организации и проведения технического осмотра транспортных средств	<p>Обучающийся <i>владеет</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками актуализации нормативно-технической документации оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) в отношении организации и проведения технического осмотра транспортных средств;</li> <li>– навыками использования нормативных документов в своей деятельности.</li> </ul>
ПК-10.3.3 Владеет навыками реализации инновационных методов и технологий, применяемых в сфере технического осмотра транспортных средств	<p>Обучающийся <i>владеет</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами выбора элементной базы для построения различных архитектур вычислительных средств;</li> <li>– методами анализа эргономики, надежности и совместимости элементов сложных программно-аппаратных комплексов.</li> </ul>

#### 4. Содержание и структура дисциплины

Модуль 1. Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса

1. Введение. Основные понятия. Технологическая характеристика перегрузочных машин.
2. Значение и виды механизации и автоматизации погрузочно-разгрузочных работ. Технологическая оснастка перегрузочных работ. Вспомогательные приспособления.
3. Способы перегрузки основных видов грузов.
4. Транспортно-грузовые комплексы для тарно-штучных грузов.
5. Транспортно-грузовые комплексы для контейнеров.
6. Транспортно-грузовые комплексы для скоропортящихся грузов
7. Транспортно-грузовые комплексы для лесных грузов.
8. Транспортно-грузовые комплексы для наливных грузов.
9. Транспортно-грузовые комплексы для перегрузки металлов.
10. Транспортно-перегрузочные комплексы для колёсной и гусеничной техники.
11. Транспортно-перегрузочные комплексы для насыпных грузов.
12. Транспортно-перегрузочные комплексы для длинномерных и тяжеловесных грузов.
13. Основные положения по обеспечению транспортной безопасности. Надзор в сфере обеспечения транспортной безопасности.
14. Нормативно-правовые основы по обеспечению транспортной безопасности.
15. Безопасность на железнодорожном транспорте, охрана грузов, объектов железнодорожного транспорта, организация работы в особых условиях.

16. Требования к проектированию, эксплуатации опасных производственных объектов, относящихся к транспортной инфраструктуре.

Модуль 2. Технология и организация фирменного обслуживания

1. Введение в дисциплину
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 и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями
8. Выбор и определение необходимого технологического оборудования для предприятия фирменного обслуживания

Модуль 3. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания

1. Основы организации коммерческой деятельности
2. Торговые предприятия автомобильной отрасли: классификация, правовое регулирование, цели и задачи деятельности
3. Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли
4. Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли
5. Информационные технологии в деятельности автомобильных компаний
6. Особенности выбора местоположения автосалона. Анализ автосалона
7. Предпродажная подготовка автомобиля
8. Психология продаж автомобилей и автокомпонентов

Модуль 4. Системы, технологии и организация услуг в сервисе

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Автосервис — подсистема автомобильного транспорта
3. Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации
4. Производственно-техническая база предприятий автосервиса
5. Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей
6. Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий автосервиса
7. Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса
8. Организация контроля качества на предприятиях автосервиса
9. Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами
10. Организация и технология централизованного управления производством ТО и ремонта подвижного состава
11. Организация и технология управления подготовкой производства
12. Автоматизированная подсистема управления ТЭА (СТО)
13. Технология оперативного управления процессами технического обслуживания и ремонта подвижного состава
14. Организация и технология управления подготовкой производства
15. Технология оперативного управления процессами технического обслуживания и ремонта подвижного состава
16. Перспективы развития и совершенствования управления ТЭА
17. Маркетинг на предприятиях автосервиса
18. Основы технологического проектирования предприятий автосервиса
19. Технико-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса
20. Нормативно-правовая база автосервиса
21. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
22. Лицензирование деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

23. Организация учета на предприятиях автосервиса
24. Сертификация и лицензирование деятельности по ТО и Р автомобилей
25. Обеспечение экологической безопасности ПТБ и технологических процессов на автотранспорте
26. Обращение с отходами на автосервисном предприятии

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

*Для очной формы обучения:*

Объем дисциплины – 15 зачетных единиц (540 час.), в том числе:

лекции – 116 час.

практические занятия – 84 час.

лабораторные работы – 32 час.

самостоятельная работа – 228 час.

контроль – 80 час.

Форма контроля знаний – экзамен – 2, зачет – 2, курсовая работа, курсовой проект

*Для заочной формы обучения:*

Объем дисциплины – 15 зачетных единиц (540 час.), в том числе:

лекции – 30 час.

практические занятия – 22 час.

лабораторные работы – 8 час.

самостоятельная работа – 454 час.

контроль – 26 час.

Форма контроля знаний – экзамен – 2, зачет – 2, курсовая работа, курсовой проект