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.1.2) 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 фирменных 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 фирменных 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 *умеет*:   * 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 носителях | Обучающийся *владеет*:   * 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 *знает*:   * 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 *умеет*:   * использовать информационные технологии в практических задачах |
| ПК-8.3.3 Владеет навыками подключения программно-аппаратного комплекса к единой автоматизированной информационной системе технического осмотра | Обучающийся *владеет*:   * 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 *владеет*:   * 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 *владеет*:   * 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 *знает*:   * основы работы цифровых и аналоговых устройств систем обработки информации и управления; * способы сбора и обработки информации. |
| ПК-10.1.4 Знает информационные технологии | Обучающийся *знает*:   * технологию разработки алгоритмов и программ; * методы отладки и решения задач на ЭВМ в различных режимах. |
| ПК-10.2.2 Умеет разрабатывать и оформлять операционно-постовые карты технического осмотра транспортных средств | Обучающийся *умеет*:   * разрабатывать и оформлять операционно-постовые карты технического осмотра транспортных средств. |
| ПК-10.2.4 Умеет внедрять методы и средства технического диагностирования новых систем транспортных средств | Обучающийся *умеет*:   * 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 *умеет*:   * ставить задачу и разрабатывать алгоритм ее решения; * использовать прикладные системы программирования; * применять языковые средства для решения прикладных и системных задач различного уровня; * разрабатывать основные программные документы. |
| ПК-10.2.6 Умеет применять информационные технологии | Обучающийся *умеет*:   * применять вычислительную технику для решения практических задач; * использовать доступ к глобальным компьютерным сетям для решения практических задач; работать с браузером; * создавать сайты и размещать их в сети. |
| ПК-10.3.1 Владеет навыками разработки и реализации технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств, в том числе разработки операционно-постовых карт в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра | Обучающийся *владеет*:   * инструментальными технологиями разработки и моделирования аппаратного обеспечения; * методиками и технологиями модификации и анализа цифровых и аналоговых устройств, в том числе специальной * микропроцессорной техники. |
| 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 | Обучающийся *владеет*:   * навыками актуализации нормативно-технической документации оператора технического осмотра (пункта технического осмотра) в отношении организации и проведения технического осмотра транспортных средств; * навыками использования нормативных документов в своей деятельности. |
| ПК-10.3.3 Владеет навыками реализации инновационных методов и технологий, применяемых в сфере технического осмотра транспортных средств | Обучающийся *владеет*:   * методами выбора элементной базы для построения различных архитектур вычислительных средств; * методами анализа эргономики, надежности и совместимости элементов сложных программно-аппаратных комплексов. |

**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. 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 3. Технология и организация фирменного обслуживания

1. Введение в дисциплину
2. Организация фирменного обслуживания
3. Анализ рынка услуг по фирменному обслуживанию
4. Эффективность использования ресурсов
5. Ценовая политика
6. Товародвижение и его каналы
7. Продвижение услуг
8. Маркетинговые исследования
9. Конкуренция и конкурентоспособность
10. Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса
11. Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями
12. Организация производственной деятельности на предприятиях фирменного обслуживания
13. Организация контроля качества на предприятиях фирменного обслуживания
14. Организация и технология управления подготовкой производства
15. Обеспечение предприятий фирменного обслуживания материально-техническими ресурсами
16. Охрана труда на предприятиях фирменного обслуживания

Модуль 4. Системы, технологии и организация услуг в сервисе

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Автосервис — подсистема автомобильного транспорта
3. Производственно-техническая база предприятий автосервиса
4. Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей
5. Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса
6. Маркетинг на предприятиях автосервиса
7. Основы технологического проектирования предприятий автосервиса
8. Технико-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса
9. Нормативно-правовая база автосервиса
10. Обращение с отходами на автосервисном предприятии

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

*Для очной формы обучения:*

Объем дисциплины – 14 зачетных единиц (504 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, зачёт – 2, курсовая работа, курсовой проект

*Для заочной формы обучения:*

Объем дисциплины – 14 зачетных единиц (504 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