

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Наземные транспортно-технологические комплексы»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины

Б1.В.ДВ.1.2 «ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

для направления подготовки

23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

по профилю

«Автомобильный сервис»

Форма обучения – очная, заочная

Санкт-Петербург  
2023

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация фирменного обслуживания» (Б1.В.ДВ.1.2) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 07 августа 2020 г., приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 916, с учетом профессионального стандарта 33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н.

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;

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются приобретение знаний, умений, навыков, приведенными в табл. 2.1.

Таблица 2.1. – Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в программе специалитета индикаторами достижения 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 носителях	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; – 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 <i>умеет</i> : – 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 оперативно-постовых карт в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	Обучающийся <i>владеет</i> : – 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 <i>владеет</i> : – 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.
---	--

### 3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)».

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Модуль			
		1	2	3	4
Контактная работа (по видам учебных занятий)	216	64	48	64	40
В том числе:					
– лекции (Л)	116	32	16	32	20
– практические занятия (ПЗ)	84	32	32	-	20
– лабораторные работы (ЛР)	32	-	-	32	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	208	80	20	44	64
Контроль	80	36	4	36	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)		Э, КР	3	Э	3, КП
Общая трудоемкость: час / з.е.	504/14	180/5	72/2	144/4	108/3

*Примечание: «Форма контроля» – экзамен (Э), зачет (З), курсовая работа (КР), курсовой проект (КП)*

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Модули			
		1	2	3	4
Контактная работа (по видам учебных занятий)	60				
В том числе:					
– лекции (Л)	26	8	8	8	6
– практические занятия (ПЗ)	22	8	8		6
– лабораторные работы (ЛР)	8			8	
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	418	155	52	119	92
Контроль	26	9	4	9	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)		Э	3, КР	Э	3, КП
Общая трудоемкость: час / з.е.	504/14	180/5	72/2	144/4	108/3

*Примечание: «Форма контроля» – экзамен (Э), зачет (З), курсовая работа (КР), курсовой проект (КП)*

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
<b>1 модуль (5 семестр)</b>			
1	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	<p><i>Лекция 1.</i> Введение. Основные понятия. Технологическая характеристика перегрузочных машин.</p> <p><i>Лекция 2.</i> Значение и виды механизации и автоматизации погрузочно-разгрузочных работ. Технологическая оснастка перегрузочных работ. Вспомогательные приспособления.</p> <p><i>Лекция 3.</i> Способы перегрузки основных видов грузов.</p> <p><i>Лекция 4.</i> Транспортно-грузовые комплексы для тарно-штучных грузов.</p> <p><i>Лекция 5.</i> Транспортно-грузовые комплексы для контейнеров.</p> <p><i>Лекция 6.</i> Транспортно-грузовые комплексы для скоропортящихся грузов</p> <p><i>Лекция 7.</i> Транспортно-грузовые комплексы для лесных грузов.</p> <p><i>Лекция 8.</i> Транспортно-грузовые комплексы для наливных грузов.</p> <p><i>Лекция 9.</i> Транспортно-грузовые комплексы для перегрузки металлов.</p> <p><i>Лекция 10.</i> Транспортно-перегрузочные комплексы для колёсной и гусеничной техники.</p> <p><i>Лекция 11.</i> Транспортно-перегрузочные комплексы для насыпных грузов.</p> <p><i>Лекция 12.</i> Транспортно-перегрузочные комплексы для длинномерных и тяжеловесных грузов.</p> <p><i>Лекция 13.</i> Основные положения по обеспечению транспортной безопасности. Надзор в сфере обеспечения транспортной безопасности.</p> <p><i>Лекция 14.</i> Нормативно-правовые основы по обеспечению транспортной безопасности.</p> <p><i>Лекция 15.</i> Безопасность на железнодорожном транспорте, охрана грузов, объектов железнодорожного транспорта, организация работы в особых условиях.</p> <p><i>Лекция 16.</i> Требования к проектированию, эксплуатации опасных производственных объектов, относящихся к транспортной инфраструктуре.</p>	<p>ПК-7.2.1 ПК-7.3.1 ПК-10.1.2 ПК-10.1.4</p>

		<p><i>Практическое занятие 1.</i> Введение. Основные понятия. Технологическая характеристика перегрузочных машин.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Значение и виды механизации и автоматизации погрузочно-разгрузочных работ. Технологическая оснастка перегрузочных работ. Вспомогательные приспособления.</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Способы перегрузки основных видов грузов.</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Транспортно-грузовые комплексы для тарно-штучных грузов.</p> <p><i>Практическое занятие 5.</i> Транспортно-грузовые комплексы для контейнеров.</p> <p><i>Практическое занятие 6.</i> Транспортно-грузовые комплексы для лесных грузов.</p> <p><i>Практическое занятие 7.</i> Транспортно-грузовые комплексы для наливных грузов.</p> <p><i>Практическое занятие 8.</i> Транспортно-грузовые комплексы для перегрузки металлов.</p> <p><i>Практическое занятие 9.</i> Транспортно-перегрузочные комплексы для колёсной и гусеничной техники.</p> <p><i>Практическое занятие 10.</i> Транспортно-перегрузочные комплексы для насыпных грузов.</p> <p><i>Практическое занятие 11.</i> Транспортно-перегрузочные комплексы для длинномерных и тяжеловесных грузов.</p> <p><i>Практическое занятие 12.</i> Основные положения по обеспечению транспортной безопасности. Надзор в сфере обеспечения транспортной безопасности.</p> <p><i>Практическое занятие 13.</i> Нормативно-правовые основы по обеспечению транспортной безопасности.</p> <p><i>Практическое занятие 14.</i> Требования к проектированию, эксплуатации опасных производственных объектов, относящихся к транспортной инфраструктуре.</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальными заданиями подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	
<b>2 модуль (6 семестр)</b>			
2	Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	<p><i>Лекция 1.</i> Основы организации коммерческой деятельности</p> <p><i>Лекция 2.</i> Торговые предприятия автомобильной отрасли: классификация, правовое регулирование, цели и задачи деятельности</p> <p><i>Лекция 3.</i> Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p> <p>ПК-10.3.1</p>

		<p><i>Лекция 4.</i> Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Лекция 5.</i> Информационные технологии в деятельности автомобильных компаний</p> <p><i>Лекция 6.</i> Особенности выбора местоположения автосалона. Анализ автосалона</p> <p><i>Лекция 7.</i> Предпродажная подготовка автомобиля</p> <p><i>Лекция 8.</i> Психология продаж автомобилей и автокомпонентов</p> <hr/> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Основы организации коммерческой деятельности</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Торговые предприятия автомобильной отрасли: классификация, правовое регулирование, цели и задачи деятельности</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Применение инструментов и технологий маркетинга в деятельности торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Практическое занятие 5.</i> Информационные технологии в деятельности автомобильных компаний</p> <p><i>Практическое занятие 6.</i> Особенности выбора местоположения автосалона. Анализ автосалона</p> <p><i>Практическое занятие 7.</i> Предпродажная подготовка автомобиля</p> <hr/> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальными заданиями подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	<p>ПК-10.3.2</p> <p>ПК-10.3.3</p>
<b>3 модуль (7 семестр)</b>			
3	Технология и организация фирменного обслуживания	<p><i>Лекция 1.</i> Введение в дисциплину</p> <p><i>Лекция 2.</i> Организация фирменного обслуживания</p> <p><i>Лекция 3.</i> Анализ рынка услуг по фирменному обслуживанию</p> <p><i>Лекция 4.</i> Эффективность использования ресурсов</p> <p><i>Лекция 5.</i> Ценовая политика</p> <p><i>Лекция 6.</i> Товародвижение и его каналы</p> <p><i>Лекция 7.</i> Продвижение услуг</p> <p><i>Лекция 8.</i> Маркетинговые исследования</p> <p><i>Лекция 9.</i> Конкуренция и конкурентоспособность</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-8.1.3</p> <p>ПК-8.2.2</p> <p>ПК-8.3.3</p> <p>ПК-8.3.4</p> <p>ПК-8.3.5</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p>



		<p><i>Лекция 10.</i> Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса</p> <p><i>Лекция 11.</i> Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями</p> <p><i>Лекция 12.</i> Организация производственной деятельности на предприятиях фирменного обслуживания</p> <p><i>Лекция 13.</i> Организация контроля качества на предприятиях фирменного обслуживания</p> <p><i>Лекция 14.</i> Организация и технология управления подготовкой производства</p> <p><i>Лекция 15.</i> Обеспечение предприятий фирменного обслуживания материально-техническими ресурсами</p> <p><i>Лекция 16.</i> Охрана труда на предприятиях фирменного обслуживания</p> <hr/> <p><i>Лабораторная работа 1.</i> Организация фирменного обслуживания</p> <p><i>Лабораторная работа 2.</i> Анализ рынка услуг по фирменному обслуживанию</p> <p><i>Лабораторная работа 3.</i> Порядок присвоения фирменных статусов</p> <p><i>Лабораторная работа 4.</i> Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса</p> <p><i>Лабораторная работа 5.</i> Производственно-складская база системы фирменной обслуживания</p> <p><i>Лабораторная работа 6.</i> Организация и управление периодическим обслуживанием автомобилестроительными компаниями</p> <p><i>Лабораторная работа 7.</i> Выбор и определение необходимого технологического оборудования для предприятия фирменного обслуживания</p> <hr/> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальными заданиями подготовить отчеты и доклады по лабораторным работам</p>	ПК-10.3.1
<b>4 модуль (8 семестр)</b>			
4	Системы, технологии и организация услуг в сервисе	<p><i>Лекция 1.</i> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p><i>Лекция 2.</i> Автосервис — подсистема автомобильного транспорта</p> <p><i>Лекция 3.</i> Производственно-техническая база предприятий автосервиса</p> <p><i>Лекция 4.</i> Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей</p> <p><i>Лекция 5.</i> Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса</p>	ПК-10.1.2 ПК-10.1.4 ПК-10.2.2 ПК-10.2.4 ПК-10.2.5 ПК-10.2.6 ПК-10.3.1

	<p><i>Лекция 6.</i> Маркетинг на предприятиях авто-сервиса</p> <p><i>Лекция 7.</i> Основы технологического проектирования предприятий автосервиса</p> <p><i>Лекция 8.</i> Техничко-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса</p> <p><i>Лекция 9.</i> Нормативно-правовая база автосервиса</p> <p><i>Лекция 10.</i> Обращение с отходами на автосервисном предприятии</p> <hr/> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Автосервис – подсистема автомобильного транспорта</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Производственно-техническая база предприятий автосервиса</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей</p> <p><i>Практическое занятие 5.</i> Организация производственной деятельности на предприятиях автосервиса</p> <p><i>Практическое занятие 6.</i> Маркетинг на предприятиях автосервиса</p> <p><i>Практическое занятие 7.</i> Основы технологического проектирования предприятий автосервиса</p> <p><i>Практическое занятие 8.</i> Техничко-экономическая эффективность проектов строительства и реконструкции предприятий автосервиса</p> <p><i>Практическое занятие 9.</i> Нормативно-правовая база автосервиса</p> <p><i>Практическое занятие 10.</i> Обращение с отходами на автосервисном предприятии</p> <hr/> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальными заданиями подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	
--	--	--

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
<b>1 модуль (4 курс)</b>			
1	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	<p><i>Лекция 1.</i> Введение. Основные понятия. Технологическая характеристика перегрузочных машин.</p> <p><i>Лекция 2.</i> Значение и виды механизации и автоматизации погрузочно-разгрузочных ра-</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p>

		<p>бот. Технологическая оснастка перегрузочных работ. Вспомогательные приспособления.</p> <p><i>Лекция 3.</i> Способы перегрузки основных видов грузов.</p> <p><i>Лекция 4.</i> Требования к проектированию, эксплуатации опасных производственных объектов, относящихся к транспортной инфраструктуре.</p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Введение. Основные понятия. Технологическая характеристика перегрузочных машин.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Значение и виды механизации и автоматизации погрузочно-разгрузочных работ. Технологическая оснастка перегрузочных работ. Вспомогательные приспособления.</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Способы перегрузки основных видов грузов.</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Требования к проектированию, эксплуатации опасных производственных объектов, относящихся к транспортной инфраструктуре.</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальным заданием подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	
<b>2 модуль (4 курс)</b>			
2	Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	<p><i>Лекция 1.</i> Основы организации коммерческой деятельности</p> <p><i>Лекция 2.</i> Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли</p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Основы организации коммерческой деятельности.</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Организация процессов закупки, поставки и управления запасами продукции торговых предприятий автомобильной отрасли.</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Информационные технологии в деятельности автомобильных компаний</p> <p><i>Практическое занятие 4.</i> Особенности выбора местоположения автосалона. Анализ автосалона</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальным заданием подготовить отчеты и доклады по практическим занятиям</p>	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p> <p>ПК-10.1.2</p> <p>ПК-10.1.4</p> <p>ПК-10.2.2</p> <p>ПК-10.2.4</p> <p>ПК-10.2.5</p> <p>ПК-10.2.6</p> <p>ПК-10.3.1</p>
<b>3 модуль (5 курс)</b>			
3		<i>Лекция 1.</i> Организация фирменного обслуживания	<p>ПК-7.2.1</p> <p>ПК-7.3.1</p>

	Технология и организация фирменного обслуживания	<p><i>Лекция 2.</i> Анализ рынка услуг по фирменному обслуживанию</p> <p><i>Лекция 3.</i> Маркетинговые исследования</p> <p><i>Лекция 4.</i> Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса</p> <p><i>Лабораторная работа 1.</i> Организация фирменного обслуживания</p> <p><i>Лабораторная работа 2.</i> Анализ рынка услуг по фирменному обслуживанию</p> <p><i>Лабораторная работа 3.</i> Маркетинговые исследования</p> <p><i>Лабораторная работа 4.</i> Технология и организация взаимоотношений между клиентом и службами сервиса</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальным заданием подготовить отчеты и доклады по лабораторным работам</p>	ПК-10.1.2 ПК-10.1.4 ПК-10.2.2 ПК-10.2.4 ПК-10.2.5 ПК-10.2.6 ПК-10.3.1
<b>4 модуль (5 курс)</b>			
4	Системы, технологии и организация услуг в сервисе	<p><i>Лекция 1.</i> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.</p> <p><i>Лекция 2.</i> Производственно-техническая база предприятий автосервиса.</p> <p><i>Лекция 3.</i> Обращение с отходами на автосервисном предприятии</p> <p><i>Практическое занятие 1.</i> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</p> <p><i>Практическое занятие 2.</i> Производственно-техническая база предприятий автосервиса.</p> <p><i>Практическое занятие 3.</i> Обращение с отходами на автосервисном предприятии.</p> <p><i>Самостоятельная работа.</i> В соответствии с индивидуальным заданием подготовить отчеты по практическим занятиям.</p>	ПК-10.1.2 ПК-10.1.4 ПК-10.2.2 ПК-10.2.4 ПК-10.2.5 ПК-10.2.6 ПК-10.3.1

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий  
Для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	32	32	-	80	144
2	Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	16	32	-	20	68
3	Технология и организация фирменного обслуживания	32	-	32	44	104
4	Системы, технологии и организация услуг в сервисе	20	20	-	64	108
	<b>Итого</b>	100	84	32	208	424
<b>Контроль</b>						80
<b>Всего (общая трудоемкость, час.)</b>						504

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	СРС	Всего
1	Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса	8	8	-	131	147
2	Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	4	8	-	80	92
3	Технология и организация фирменного обслуживания	8	-	8	131	147
4	Системы, технологии и организация услуг в сервисе	6	6	-	80	92
	<b>Итого</b>	26	22	8	422	478
<b>Контроль</b>						26
<b>Всего (общая трудоемкость, час.)</b>						504

## **6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Оценочные материалы по дисциплине являются неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

## **7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Порядок изучения дисциплины, следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

## **8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине**

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам.

Для проведения лабораторных работ используется лаборатория кафедры «Лаборатория транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования», оборудованная следующими установками, используемыми в учебном процессе:

- компьютерный класс.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- MS Office;
- Операционная система Windows;
- Антивирус Касперский;
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

- Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронно-библиотечная система [ibooks.ru](https://ibooks.ru) («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/> - Режим доступа: для авториз. пользователей;
- Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> - Режим доступа: свободный.
- Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> - Режим доступа: свободный.
- Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» – это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки. – URL: <http://cyberleninka.ru/> – Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

- Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ». Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> – Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных и электронных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. О.Б. Маликов Склады и грузовые терминалы справочник СПб. ОАО Техническая книга. 2005 – 648 с.
2. Криченко А.В. Фетисов В.А. Грузоподъемные машины и механизмы. Технология перегрузочных работ. - СПб. ГУАП. 2011 – 209 с.
3. Криченко А.В. Фетисов В.А. Организация грузовых мест в логистике. - СПб. ГУАП. 2011 – 243 с.

4. Транспортное обеспечение коммерческой деятельности: метод. указания/сост. Н.А. Слободчиков. - СПб.: ФГБОУ ВПО ПГУПС, 2015.-34с.

5. Богданов А.Ф. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного транспорта [Текст] : учебное пособие / А. Ф. Богданов, С. В. Урушев ; Федер. агентство ж.-д. трансп., ФБГОУ ВПО ПГУПС. – СПб : ФГБОУ ВПО ПГУПС, 2015. – 118 с.

6. Родионов Ю.В. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного транспорта [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (профиль подготовки : «Автомобили и автомобильное хозяйство», «Автомобильный сер-вис») / Ю. В. Родионов. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. – 410 с.

7. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования [Текст] : / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др.; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 480 с.

8. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник / Грибунт И.Э., Артюшенко В.М., Мазаева Н. П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2008. – 480 с.

9. Волгин В.В. Автосервис: Создание и сертификация: Практическое пособие 3-е изд. – М.: Дашков и К°, 2007. – 620 с.

10. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: Практическое пособие 5 изд. – М. : Дашков и К°, 2010. – 408 с.

11. Волгин В.В., Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие 5-е изд. – М. : Дашков и К°, 2010. – 576 с.

12. Волгин В.В. Автосервис. Создание и компьютеризация. 2-изд. – М.: Дашков и К°, 2010. – 412с.

13. Волгин В.В., Приемщик автосервиса: практическое пособие.4-е изд. – М. : Дашков и К°, 2010. – 451 с.

14. Крашенинников С.В. Организация станций технического обслуживания легковых автомобилей: учебное пособие / С.В. Крашенинников. – Новосибирск: Изд. НГПУ, 2013. – 89с.

8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> – Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – URL: <http://docs.cntd.ru/> – Режим доступа: свободный.