

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

Рабочая программа дисциплины (модуля)
**МАЛЫЙ АВТОСЕРВИС: ОРГАНИЗАЦИЯ И
УПРАВЛЕНИЕ**

Направление и направленность (профиль)

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

Год набора на ОПОП
2018

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Малый автосервис: организация и управление» 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):

Овсянникова Г.Л., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра транспортных процессов и технологий, galina.ovsyannikova@vvsu.ru

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	00000000005DA84E
Владелец	Гриванова О.В.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Гриванова О.В.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575905743
Номер транзакции	00000000005DA863
Владелец	Гриванова О.В.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения учебной дисциплины «Малый автосервис: организация и управление» является обучение принципам и методам организации деятельности малых автосервисных предприятий, обеспечение их конкурентоспособности при обслуживании автотранспортных средств.

Задачи, стоящие перед данной учебной дисциплиной следующие:

- сформировать представления об основных тенденциях развития всех направлений рынка обслуживания и ремонта автомобильной техники;
- показать, как базовые принципы и методы политики качества реализуются на различных предприятиях
- приобрести теоретические знания по формированию технического задания на проектирование станции технического обслуживания;
- приобрести практические навыки по оценке правильного управления автосервисом на основе стандартов качества;
- выработать умения обосновывать выбор предлагаемого решения по организации труда;
- изучить возможные требования, стандарты и технические условия по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей;
- способствовать усилению креативной составляющей личности студента путем организации обсуждения производственных ситуаций;

В результате освоения данной дисциплины обеспечиваются приобретенные знания, умения и навыки позволяют подготовить выпускника к предпринимательской деятельности, направленной на организацию собственного бизнеса по профилю подготовки: сервисное обслуживание автомобильного транспорта.

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-13	Владение знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Знания:	Структуру и функции станций технического обслуживания (СТО), порядок их работы
			Умения:	Рационально организовывать обслуживание легковых автомобилей
			Навыки:	Оценки качества предоставляемых технических услуг

	ПК-37	Владение знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны	Знания:	Стандарты качества технического обслуживания, виды документации, используемой для выполнения работ
			Умения:	Правильно определить вид документа, необходимого для выполнения данного вида работ
			Навыки:	
			Навыки:	Применение нормативных актов по ведению технического обслуживания автомобильного транспорта

3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Малый автосервис: организация и управление» относится к дисциплинам по выбору, формируемой участниками образовательных отношений и имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами как обязательной (базовой) части, так и вариативной части основной образовательной программы. Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования. Для изучения «Малый автосервис: организация и управление» требуется качественное знание предшествующих дисциплин, как базовой его части, так и вариативной.

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Техническая эксплуатация автомобилей», «Управление социально-экономическими системами», «Финансово-экономические основы производственно-технологической деятельности». На данную дисциплину опираются «Организация регламентных работ по техническому обслуживанию автомобилей», «Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса».

4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(3.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
23.03.03 Эксплуатация транспортно- технологических машин и комплексов	ЗФО	Бл1.ДВ.3	4	3	13	4	8	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	Продвижение услуг автосервиса	0	0	0	16	индивидуальные задания
2	Управление предприятием на основе качества	2	2	0	10	опрос
3	Управление предприятием по обслуживанию автомобилей	0	0	0	15	опрос
4	Структура и функции станции технического обслуживания	0	2	0	23	опрос
5	Порядок работы СТО (маршрутная карта)	0	2	0	23	опрос
6	Оперативно-производственный анализ деятельности предприятия	2	2	0	5	опрос
Итого по таблице		4	8	0	92	

5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Продвижение услуг автосервиса.

Содержание темы: Понятие маркетинга и его отличие от сбыта. Развитие деятельности. Колебание спроса. Ограничения объемов сбыта. Определение конкурентоспособности предприятия. Бизнес-планирование.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение индивидуальных домашних заданий.

Тема 2 Управление предприятием на основе качества.

Содержание темы: Основы совершенствования качества. Что представляет собой управление предприятием на основе качества. Стандартизация – основа организационной работы. Организация труда как основа к усовершенствованию. Стратегия хозяйствования и инновации. Стандарты ISO 9000.

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение индивидуальных заданий.

Тема 3 Управление предприятием по обслуживанию автомобилей.

Содержание темы: Делопроизводство Документальная база предприятия, организация выполнения решений. Делегирование прав и полномочий. Охрана окружающей среды, аутсорсинг. Качество документов и их регистрация. Распорядительные документы и их хранение. Контроль деятельности предприятия Расчет нормо-часов на выполнение работ и стоимость нормо-часа. Контроль качества обслуживания клиентов. Степень загрузки постов и персонала. Продуктивность рабочего времени. Анализ использования потенциала предприятия. Отношения с персоналом Закрепление кадров, внутрифирменные правила. Документирование отношений с сотрудниками. Оплата труда. Материальная ответственность. Особенности товара Запасные части, номенклатура, взаимозаменяемость. Заменители, информационное обеспечение товара. Каталоги. Сертификация запасных

частей. Сопутствующие товары. Тенденции развития российского рынка запасных частей. .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение индивидуальных заданий.

Тема 4 Структура и функции станции технического обслуживания.

Содержание темы: Рынок автосервиса и перспективы его развития. Техническое задание для проекта Станции технического обслуживания (СТО). Современные стандарты для СТО .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение индивидуальных заданий.

Тема 5 Порядок работы СТО (маршрутная карта).

Содержание темы: Методы организации труда: распределение механиков, группировка работ, специализация участков Производственные этапы операций сервиса: прием заявки, подготовка к выполнению заказа в согласованные сроки, прием автомобиля в ремонт, технический контроль, передача автомобиля владельцу. Документирование работ, документы сервиса. .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка информационного сообщения.

Тема 6 Оперативно-производственный анализ деятельности предприятия.

Содержание темы: Плановая и фактическая мощность предприятия. Оборудование для технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей. Рекомендации по оборудованию СТО. Разработка плана графика исполнения заказов. Состав персонала предприятий автосервиса. Изучение потребности кадров. Оценка качества труда персонала .

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

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка информационного сообщения.

6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)

В процессе изучения дисциплины «Малый автосервис: организация и управление» помимо теоретического материала, предоставленного преподавателем во время лекционных занятий, возникает необходимость в использовании учебной и справочной литературы.

Наиболее подробно и просто теория большинства тем изложена в учебнике **Волгин, В. В. Малый автосервис : практическое пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 564 с. - ISBN 978-5-394-02165-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/>**

В учебнике рассмотрены профессиональная информация о современных методах организации деятельности малых автосервисных предприятий, обеспечение их конкурентоспособности. Однако примеров решения практических задач данные пособия не содержат.

В учебнике **Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее**

образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-101214-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967867> изложены основные положения по организации предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг. Приводится характеристика автосервиса как объекта предпринимательства, рассматриваются вопросы эффективности производства, маркетинга и конкурентоспособности в автосервисе, организации выполнения услуг, налогообложения, бизнес-планирования, государственного регулирования деятельности субъектов автосервисных услуг и лизинга. В приложениях приводятся нормативно-правовые документы.

В качестве учебника для формирования практических навыков наилучшим образом подходит

Гринцевич В. И., Мальчиков С. В., Козлов Г. Г. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Сибирский федеральный университет , 2012 - 204 - Режим доступа: <https://znanium.com/c>

В учебном пособии приведены основные положения по формированию предприятий автомобильного транспорта как основы производственно-технической инфраструктуры сервисного обслуживания автомобилей. Рассмотрены методики технологического расчета станций технического обслуживания, автозаправочных станций и автостоянок. Отражены особенности формирования производственно-технической базы автотранспортных предприятий. Уделено внимание оснащению предприятий технологическим оборудованием, его конструкции, работе, размещению и обслуживанию

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. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность : Учебник [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2020 - 202 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=357472>

2. Яблоков А.С. Технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования [Электронный ресурс] : Волжский государственный университет водного транспорта , 2017 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/97177>

8.2 Дополнительная литература

1. Аристов О.В. Управление качеством : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 224 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375832>

2. Выполнение курсового проекта по дисциплине «Организация автосервиса» [Электронный ресурс] : Сочинский государственный университет , 2018 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/147768>

3. Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2021 - 282 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=375744>

4. Организация предпринимательской деятельности на транспорте: методические указания [Электронный ресурс] : Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет , 2019 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/163790>

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

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

2. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

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

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

5. 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
- Коммутатор SuperStack 3 (16*10/100 19")
- Конц.сетевой BayStackHUB10/100
- Облачный монитор 23" LG CAV42K
- Облачный монитор LG Electronics черный +клавиатура+мышь
- Проектор Casio XJ-V1
- Уст-во бесп.питания UPS-3000

Программное обеспечение:

- Autodesk AutoCAD 2013 Russian

10. Словарь основных терминов

1 Автосервис — это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего "жизненного" цикла

2 Автотранспортное предприятие (АТП) — предназначены для перевозки грузов или пассажиров, а также выполнения работ по ТО, ТР, хранению и материально-техническому обеспечению подвижного состава.

3 Технологическое проектирование СТО — подбор и расстановка технологического оборудования в соответствии с принятым технологическим процессом и соблюдением норм пожарной безопасности, санитарных норм и безопасной эксплуатации.

4 Максимальная мощность — технически достижимая мощность, которая соответствует мощности установленного оборудования и гарантируется его поставщиком.

5 Номинальная мощность — это количество единиц услуг, выполненных за год при определенных условиях. Данная мощность должна соответствовать величине спроса, с учетом рыночной конъюнктуры.

6 Производственная мощность — объем оказанных услуг в стоимостном выражении или количество услуг, которые могут быть оказаны за определенный период.

7 Минимально рентабельная — величина предприятия определяется на основании изучения опыта уже работающих предприятий, путем сравнения производственных издержек оказываемых услуг. Применим для большей части предприятий и по сути означает минимальную величину производства, при котором будет **гарантирована** прибыль.