

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**ИНСТИТУТ АГРОИНЖЕНЕРИИ ФГБОУ ВО ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГАУ**

Кафедра «Эксплуатация машинно-тракторного парка»

Аннотация рабочей программы дисциплины

**Б1.В.15 СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ  
В ПРЕДПРИЯТИЯХ АВТОСЕРВИСА**

Направление подготовки **23.03.03 Эксплуатация транспортно-  
технологических машин и комплексов**

Профиль **Сервис транспортных и технологических машин  
и оборудования**

Уровень высшего образования – **бакалавриат (академический)**

Квалификация – **бакалавр**

Форма обучения – **очная**

Челябинск  
2017

# 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

## 1.1. Цель и задачи дисциплины

Бакалавр по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов должен быть подготовлен к производственно-технологической, экспериментально-исследовательской, сервисно-эксплуатационной деятельности.

**Цель дисциплины** – сформировать у студентов систему фундаментальных знаний, необходимых для совершенствования технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и элементов.

### **Задачи дисциплины:**

- изучение форм и методов сервисного обслуживания транспортных машин и технологического оборудования на всём их «жизненном» цикле,
- изучение передовых технологий автосервиса, организации и управления предприятиями сервиса.

## 1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (показатели сформированности компетенций)

Планируемые результаты освоения ОПОП (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	знания	умения	навыки
ПК-16 Способность к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Обучающийся должен знать: передовые технологии технических обслуживаний и текущего ремонта транспортных машин и технологического оборудования (Б1.В.15-3.1)	Обучающийся должен уметь: организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приёмку и освоение вводимого технологического оборудования (Б1.В.15-У.1)	Обучающийся должен владеть: способностью определять рациональные формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (Б1.В.15-Н.1)
ПК-38 Способность организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приёмку и освоение вводимого технологического оборудования, составлять заявки на оборудование и запасные части, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования	Обучающийся должен знать: содержание работы технической службы сервисного предприятия (Б1.В.15-3.2)	Обучающийся должен уметь: составлять заявки на оборудование и запасные части, готовить техническую документацию и инструкции по эксплуатации и ремонту оборудования (Б1.В.15-У.2)	Обучающийся должен владеть: способностью организовать технический осмотр и текущий ремонт техники, приёмку и освоение вводимого технологического оборудования (Б1.В.15-Н.2)

ПК-40 Способность определять рациональные формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Обучающийся должен знать: формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных средств и приемы проведения мероприятий восстановления (Б1.В.15-3.3)	Обучающийся должен уметь: использовать рациональные формы ТО и ТР для восстановления работоспособности транспортных машин (Б1.В.15-У.3)	Обучающийся должен владеть: навыками организации и практического применения рациональных форм проведения ТО и ТР для восстановления работоспособности транспортных машин (Б1.В.15-Н.3)
---	--	---	--

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Системы, технологии и организация услуг в предприятиях автосервиса» относится к вариативной части блока Б1.В.15 основной профессиональной образовательной программы академического бакалавриата по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профиль - Сервис транспортных и технологических машин и оборудования.

### Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предшествующими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечивающих (предшествующих) и обеспечиваемых (последующих) дисциплин, практик	Формируемые компетенции	
Предшествующие дисциплины, практики			
1	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	ПК-16	1
2	Основы теории надёжности машин	ПК-16	2
3	Управление техническими системами	ПК-16	3
4	Детали машин и основы конструирования	ПК-40	4
Последующие дисциплины, практики не предусмотрены учебным планом			

## 3. Объём дисциплины и виды учебной работы

Объём дисциплины составляет 4 зачетных единицы (ЗЕТ), 144 академических часа (далее часов). Дисциплина изучается в 7 семестре.

### 3.1. Распределение объема дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>72</b>
В том числе:	
Лекции (Л)	32
Практические занятия (ПЗ)	32
Лабораторные занятия (ЛЗ)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся (СР)</b>	<b>53</b>
<b>Контроль</b>	<b>27</b>
<b>Итого</b>	<b>144</b>

## 4. Краткое содержание дисциплины

**Общая характеристика сферы автосервисных услуг.** Введение. Цель, задачи и структура курса. Понятие автосервиса и его продукции. Инфраструктура автосервиса. Качество автосервиса и его подсистем. Обоснование необходимости технических воздействий на подвижной состав. Социально-экономическое значение развития автосервисных услуг. Классификация предприятий автосервисного обслуживания. Направления работы автосервиса. Реклама на рынке автосервисных услуг.

**Рынок услуг автосервиса.** Номенклатура и характер услуг автосервиса. Классификация и характер услуг на стадии продажи автомобилей и запасных частей. Классификация и характер услуг на стадии эксплуатации автомобилей. Качество автосервиса и его продукции. Характеристики качества. Особенности качества услуг автосервиса. Маркетинговые аспекты качества. Факторы, обуславливающие качество. Способы определения ёмкости рынка. Ёмкость рынка запасных частей и материалов. Ёмкость рынка автоуслуг. Сегментация рынка. Сегментация рынка по признакам потребителей. Сегментация рынка по параметрам услуг. Сегментация рынка по признакам конкурентов. Выбор целевых сегментов рынка. Работа с клиентурой. Задачи, решаемые при общении с клиентурой. Изучение потребности клиентов и ориентация на них. Направления работы с потребителем. Формы и методы обслуживания клиентуры. Разработка предложений по предоставлению услуг. Комплекс маркетинга. Требования к разрабатываемым услугам. Факторы, формирующие восприятие услуги. Цена, как элемент услуги. Методы ценообразования.

**Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей в гарантийный и послегарантийный период.** Положение о ТО и ТР. Задачи предприятия изготовителя автомобилей по организации ТО и ТР. Содержание договоров о продаже автомобилей, их техническом обслуживании и ремонте в гарантийный и после гарантийный период. Понятие организации и её структуры. Организационно-управленческие структуры автообслуживающих предприятий. Примерная производственная структура предприятия автосервиса. Обязанности, выполняемые дирекцией предприятия. Функции, выполняемые участком приёма и выдачи автомобилей, службой оформления заказов. Функции, выполняемые участком диагностирования автомобилей. Ремонтный цех и организация его участков. Нормативно-правовая база автосервиса. Понятие нормативной документации, её классификация. Закон «О защите прав потребителя», содержание его статей применительно к предприятиям автосервиса. Кодекс «Об административных правонарушениях». Содержание его статей, связанных с работой сервисных предприятий. Законы, связанные с обеспечением безопасности услуг для окружающей среды, жизни здоровья и имущества потребителя.

**Организация сервисных предприятий.** Развитие автосервисных услуг автомобильного транспорта. Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в автосервисе.

**Информационное обеспечение работоспособности автомобилей.** Закономерности изменения технического состояния автомобилей. Диагностика технического состояния автомобилей. Термины и определения технической диагностики. Условия эффективного применения диагностирования. Диагностические параметры и требования предъявляемые к ним.

**Нормативно-технологическая база сервиса.** Понятие производственного процесса. Нормативно-технологическое обеспечение производственного процесса. Основные документы организационно-технологической документации. Кодировка организационно-технологической документации. Документы, относящиеся к технологической документации. Перечень нормативно-технологических документов, обязательных для работы сервисного предприятия. Основные определения технологического процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей. Понятие типового технологического процесса и его документация. Содержание маршрутной карты технологического процесса. Содержание операционной карты. Типовые технологии обслуживания ремонта и диагностирования автомобилей. Понятие об основных нормативах технической эксплуатации. Нормативы периодичности ТО и методы их определения. Нормативы трудоёмкости ТО и ремонта. Определение ресурсов и норм расхода запасных частей.

**Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей.** Организация технологического процесса технического обслуживания и ремонта. Классификация рабочих постов технического обслуживания и ремонта. Организация рабочего места. Методы организации работ на рабочих постах и производственных участках. Основные параметры технологического процесса и их расчёт. Определение потребности в технологическом оборудовании и его номенклатуре. Составление линейного графика загрузки рабочих мест. Факторы, влияющие на длительность производственного цикла. Факторы, влияющие на организацию производства. Организация вспомогательного производства. Классификация основных средств. Организация технического обслуживания и ремонта технологического оборудования. Проведение работ по проверке метрологического оборудования. Составления годового графика технических обслуживаний оборудования.

**Управление производством.** Основные понятия управления. Технологии социального управления. Оперативное управление производством и его функции. Организация оперативного управления на СТО. Планирование производственной программы. Оперативно-производственный анализ сервисного предприятия. Анализ длительности производственного цикла.

**Сетевое и линейное планирование работ.** История сетевого планирования и управления. Назначение сетевого планирования и управления. Основные элементы сетевого планирования. Порядок и правила построения сетевых графиков. Анализ и оптимизация сетевого графика. Линейное планирование работ. Область применения линейного планирования. Построение линейного графика и его оптимизация.

**Система материально-технического обеспечения предприятий сервиса.** Система материально-технического обеспечения сервисных предприятий. Материальное обеспечение предприятий сервиса. Издержки содержания товарных запасов. Уровень среднего товарного запаса. Экономически целесообразная периодичность заказа товаров. Обоснование необходимого размера заказа. Рынок запасных частей. Обеспечение проданных автомобилей запасными частями. Система обеспечения рынка оригинальными запасными частями. Номенклатура запасных частей. Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания «точно в срок». Типовой технологический процесс склада и его составные части. Организация приёмки. Организация хранения товаров. Принципы организации технологических процессов на складах. Анализ работы склада.