



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Казанский ГАУ)

Институт механизации и технического сервиса

Кафедра «Эксплуатация и ремонт машин»



УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебно-
методической работе, проф.
Б.Г. Зиганшин
2019 г.

Рабочая программа дисциплины

ДИЛЕРСКАЯ СЛУЖБА В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ

Направление подготовки

23.03.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) подготовки

Автомобили и автомобильное хозяйство

Уровень
бакалавриата

Форма обучения
очная, заочная

Годы поступления обучающихся: 2019

Казань - 2019

Составитель:

старший преподаватель кафедры
«Эксплуатация и ремонт машин»
Салахов Ильсур Муллахматович

Рабочая программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры «Эксплуатация и ремонт машин» 22 апреля 2019 года (протокол № 12).

Зав. кафедрой, д.т.н., профессор _____ Адигамов Н.Р.

Рассмотрена и одобрена на заседании Методической комиссии Института механизации и технического сервиса 24 апреля 2019 года (протокол № 9).

Пред. метод. комиссии, к.т.н., доцент _____ Лукманов Р.Р.

Согласовано:
Директор Института механизации
и технического сервиса,
д.т.н., профессор

Яхин С.М.

Протокол Ученого совета ИМ и ТС № 8 от 25 апреля 2019 года.

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 23.03.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе»:

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП. Содержание компетенций (в соответствии с ФГОС ВО)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-11	способностью выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю	Знать: особенности и содержание работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях. Уметь: выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управления производством в дилерских предприятиях. Владеть: навыками работы с нормативно-технической документацией при выполнении работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях
ПК-16	способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	Знать: формы организации и технологии работ по диагностики, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой Уметь: организовывать и планировать деятельность дилерских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию Владеть: навыками работы с нормативно-технической документацией; технологическими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей

ПК-37	владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны	Знать: законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб Уметь: применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны Владеть: понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб
-------	--	--

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам учебного плана. Изучается в 6 семестре, на 3 курсе при очной форме обучения, на 3 курсе при заочной форме обучения.

Изучение дисциплины предполагает предварительное освоение следующих дисциплин учебного плана: «Правовые вопросы эксплуатации техники», «Экономика отрасли», «Техническая эксплуатация транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ТиТМО)», «Организация, планирование и управление автотранспортным предприятием» («Управление технологическими процессами»).

Знания, полученные при изучении данной дисциплины могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и государственной итоговой аттестации.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Таблица 3.1 - Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Вид учебной работы	Очное обучение	Заочное обучение
	6 семестр	3 курс
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), час	33	9
в том числе:		
лекции, час	16	4
лабораторные занятия, час	-	-
практические занятия, час	16	4
зачет, час	1	1
Самостоятельная работа обучающихся (всего), час	39	63
в том числе:		
-подготовка к лабораторным (практическим) занятиям, час	16	16
- работа с тестами и вопросами для самоподготовки, час	19	43
- выполнение контрольной работы, час	-	-
- подготовка к зачету, час	4	4
Общая трудоемкость: час	72	72
зач. ед	2	2

4 Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Таблица 4.1. - Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость							
		лекции		практ. занятия		всего ауд. часов		самост. работа	
		очно	заочно	очно	заочно	очно	заочно	очно	заочно
1	Определение и особенности автомобильного сервиса	2	1	-	-	2	1	5	7
2	Рынок сервисных услуг	2	1	4	-	6	1	8	12
3	Автомобильный сервис за рубежом	2	-	-	-	2	-	6	10
4	Исполнители услуг автомобильного сервиса	4	1	6	2	10	3	10	16
5	Организация фирменного сервиса автомобилей	6	1	6	2	12	3	10	18
	Итого	16	4	16	4	32	8	39	63

Таблица 4.2. - Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам

№	Содержание раздела (темы) дисциплины	Время, ак.час (очно/заочно)	
		очно	заочно
1	Раздел 1. Определение и особенности автомобильного сервиса		
	<i>Лекции</i>	2	1
1.1	Введение, цели и задачи дисциплины, рекомендуемая литература. Развитие системы технического обслуживания и ремонта техники в России. Этапы и концепции развития сервиса. Классификация и характеристика услуг автомобильного сервиса.	2	1
2	Раздел 2. Рынок сервисных услуг		
	<i>Лекции</i>	2	1
2.1	Особенности рынка технического сервисных услуг, его сущность и структура. Основные факторы, влияющие на формирование спроса на услуги технического сервиса. Основные факторы, обеспечивающие спрос на услуги автосервиса. Современное состояние рынка услуг автосервиса.	2	1
	<i>Практические занятия</i>	4	-
2.2	Анализ деятельности технического сервиса.	2	-
2.3	Формы обеспечения потребителей машинами, оборудованием и запасными частями.	2	-
3	Раздел 3. Автомобильный сервис за рубежом		
	<i>Лекции</i>	2	-
3.1	Особенности развития сервиса в Европе. Особенности сервиса США Тенденции развития производственно-технической базы автосервиса.	2	-
4	Раздел 4. Исполнители услуг автомобильного сервиса		
	<i>Лекции</i>	4	1
4.1	Станции технического обслуживания. Функции и классификация СТО. Схема технологического процесса и структура СТО. Специализированное предприятие по техническому сервису.	4	1
	<i>Практические занятия</i>	6	2
4.2	Структурные схемы технического сервиса. Планирование работы СТО.	2	1
4.3	Основные процессы фирменного СТО. Обслуживание и ремонт автомобилей.	2	1
4.4	Вспомогательные процессы в техническом сервисе. Управление складом.	2	-
5	Раздел 5. Организация фирменного сервиса автомобилей		
	<i>Лекции</i>	6	1
5.1	Организационно-правовые формы предприятий автомобильного сервиса. Дилерская система технического и фирменного сервиса.	2	1
5.2	Фирменный сервис. Дистрибьюторы, дилеры и дилерские сети. Характеристика дилерских предприятий.	2	
5.3	Организация предприятия по техническому сервису. Организация торговли техникой, принадлежностями и запасными частями.	2	

Практические занятия		6	2
5.4	Оформление технического сервиса. Основные внешние элементы. Оформление здания. Логотипы. Спецодежда. Планирование работы СТО	2	-
5.5	Современные стандарты для технического сервиса. Документация дилерских служб.	2	1
5.6	Продажа услуг. Оформление заказов. Контроль и анализ результатов сервиса.	2	1

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Салахов И.М. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе» для студентов очного и заочного обучения Института механизации и технического сервиса по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов: метод. указания / И.М. Салахов. – Казань: Электронная версия, 2017.

Примерная тематика курсовых работ

Не предусмотрен

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Представлен в приложении в рабочей программе дисциплины «Дилерская служба в автомобильном сервисе».

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания: Учебное пособие / Бычков В.П., Гончаров В.Н., Усова Ю.П. - Воронеж: ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 175 с.

2. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Под ред. В.С.Шуплякова, Ю.П. Свириденко. - М : Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. - 480 с : ил.

3. Технологические процессы в техническом сервисе машин и оборудования : учеб. пособие / И.Н. Кравченко, А.Ф. Пузряков, В.М. Корнеев [и др.]. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 346 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>].

б) Дополнительная литература

1. Бойко Н.И. Сервис самоходных машин и автотранспортных средств: учеб. пособие / Н.И.Бойко, В.Г.Санамян, А.Е.Хачкинаян. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 512 с.

2. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: Учебное пособие / В.М. Круглик, Н.Г. Сычев. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 260 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный интернет-портал Министерства сельского хозяйства РФ Минсельхоз России) <https://www.mcx.gov.ru/>
2. Официальный интернет-портал Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Татарстан <https://agro.tatarstan.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
4. Электронно-библиотечная система «Znanium.com» <https://znanium.com>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

Методические указания к лекционным занятиям. В лекциях излагаются основные теоретические сведения, составляющие научную концепцию курса. Для успешного освоения лекционного материала рекомендуется:

- после прослушивания лекции прочитать её в тот же день;
- выделить маркерами основные положения лекции;
- структурировать лекционный материал с помощью помет на полях в соответствии с примерными вопросами для подготовки.

В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, основные положения, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удаётся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии. Студенту рекомендуется во время лекции участвовать в обсуждении проблемных вопросов, высказывать и аргументировать своё мнение. Это способствует лучшему усвоению материала лекции и облегчает запоминание отдельных выводов. Прослушанный материал лекции студент должен проработать. От того, насколько эффективно это будет сделано, зависит и прочность усвоения знаний. Рекомендуется перечитать текст лекции, выявить основные моменты в каждом вопросе, затем ознакомиться с изложением соответствующей темы в учебниках, проанализировать дополнительную учебно-методическую и научную литературу по теме, расширив и углубив свои знания. В процессе рекомендуется выписывать из изученной литературы и подбирать свои примеры к изложенным на лекции положениям.

Методические рекомендации студентам к практическим занятиям. При подготовке к практическим занятиям рекомендуется следующий порядок действий:

1. Внимательно проанализировать поставленные теоретические вопросы, определить объем теоретического материала, который необходимо усвоить.
2. Изучить лекционные материалы, соотнося их с вопросами, вынесенными на обсуждение.
3. Прочитать рекомендованную обязательную и дополнительную литературу, дополнив лекционный материал (желательно делать письменные заметки).
4. Отметить положения, которые требуют уточнения, зафиксировать возникшие вопросы.
5. После усвоения теоретического материала необходимо приступить к выполнению практического задания. Практическое задание рекомендуется выполнять письменно.

Методические рекомендации студентам к самостоятельной работе. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и

приобретение новых знаний. Самостоятельная работа обучающихся регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к практическим занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на практических занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к практическим занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым практическим занятием студент изучает план занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на занятие материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на занятии или на индивидуальные консультации.

Перечень методических указаний по дисциплине:

1. Салахов И.М. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе» для студентов очного и заочного обучения Института механизации и технического сервиса по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов: метод. указания / И.М. Салахов. – Казань: Электронная версия, 2017.

10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Форма проведения занятия, самостоятельной работы	Используемые информационные технологии	Перечень информационных справочных систем (при необходимости)	Перечень программного обеспечения
Лекционный курс	Мультимедийные технологии в сочетании с технологией проблемного изложения	нет	Microsoft Windows 7 Enterprise Microsoft Office Standard 2016 Kaspersky Endpoint Security «Антиплагиат. ВУЗ». ЗАО «Анти-Плагат». LMS Moodle (модульная объектно-ориентированная динамическая среда обучения)
Практические занятия	Мультимедийные технологии	нет	
Самостоятельная работа	Мультимедийные технологии	Справочная правовая система «Гарант»	

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия	Учебная аудитория № 610 для проведения занятий лекционного типа. Стулья, парты, доска аудиторная, трибуна, видеопроектор, экран, ноутбук, набор учебно-наглядных пособий.
Лабораторные занятия Практические занятия	Учебная аудитория № 605 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Стулья, парты, доска аудиторная, трибуна, набор учебно-наглядных пособий.
Самостоятельная работа	Учебная аудитория № 502 для самостоятельной работы, текущего контроля и промежуточной аттестации. Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Казанского ГАУ – 24 шт., набор компьютерной мебели – 24 шт., стол и стул для преподавателя, набор учебно-наглядных пособий.