

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Системы, технология и организация услуг в сервисе

Направление подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

5 семестр

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Системы, технология и организация услуг в сервисе» является изучение современных систем автосервиса, организации и технологии по удовлетворению нужд потребителей услуг на предприятиях автосервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Системы, технология и организация услуг в сервисе» относится к дисциплинам базовой части в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению. При изучении дисциплины используются знания, предшествующие бакалаврской подготовке.

Знания, полученные при изучении дисциплины, необходимы бакалаврам для подготовки выпускной квалификационной работы, включает как изучение подлинных работ выдающихся учёных и педагогов, результатов опытов и экспериментов, так и работу по обобщению фактов, сравнению методов, систематизации всего объёма учебно-научного материала.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) **знать** научные основы технологических процессов в области эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов (ОПК-2), работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, методологическому обеспечению и техническому контролю (ПК-11), организационные структуры, методы управления и регулирования (ПК-13);

2) **уметь**: производить расчеты математических величин и экономических показателей, оценивать полученные при проведении анализа результаты; уметь применять математические методы обработки данных опроса, анкетирования, наблюдения, экспериментальных данных (ОПК-2), анализировать направления деятельности предприятия для выбора стратегии (ПК-9), выполнять работы в области производственной деятельности (ПК-11).

3) **владеть**: научными основами технологических процессов в области эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов (ОПК-2), навыками участвовать в составе коллектива исполнителей в проведении исследований (ПК-9), навыками выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию (ПК-11), навыками организовать технический осмотр и текущий ремонт автомобильной техники (ПК-38).

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Социально-экономическая сущность автосервиса. Цели автосервиса. Системы услуг в сервисе и организация технического обслуживания и ремонта автомобилей. Характеристика автосервиса за рубежом и в России. Размер и структура автомобильного парка. Рынок автосервисных услуг. Правовые и нормативные основы сервиса колесных транспортных средств. Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации. Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей. Производственно-техническая база предприятий автосервиса. Организация технологического процесса и подготовка производства на СТОА. Организация и технология работ на СТОА при диагностировании автомобилей. Организация работ на рабочих постах и специализированных производственных участках СТОА. Дорожный автосервис. Управление производственной деятельностью СТОА. Качество автосервиса и его продукции. Организация работы с клиентом. Реклама. Разработка предложений. Экологическая безопасность производственных процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей.

5. ВИД АТТЕСТАЦИИ – Экзамен.

6. КОЛИЧЕСТВО ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ - составляет 7 зачетных единицы (252 часа).

Составитель: к.т.н., доцент кафедры АТ

Заведующий кафедрой

Председатель учебно-методической комиссии направления

Директор института «Машиностроения и автомобильного транспорта»

Дата: 26.01.2016



А.А. Аблаев

А.Г. Кириллов

А.Г. Кириллов

А.И. Ёлкин