

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебно-методической работе

А.А. Панфилов

« 26 » 01

2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ АВТОСЕРВИСА ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 23.03.03 - Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль/программа подготовки Автомобильный сервис

Уровень высшего образования бакалавриат академический

Форма обучения очная ускоренная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
4	2/72	18	-	18	36	Зачет
Итого	2/72	18	-	18	36	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Специфическим товаром сервисной службы станций технического обслуживания автомобилей является работа механиков. Этот товар характеризуется определенным количеством и качеством, зависящим от квалификации, темпов и качества труда сотрудников и возможностей оборудования.

Процессы управления производством ТО и ТР предприятий автосервиса формируются под воздействием людей-операторов или инженерно-технического персонала. К этой категории работников относят специалистов, техников, служащих, ремонтных и высококвалифицированных рабочих, занятых материально-техническим обеспечением, подготовкой, организацией или непосредственным проведением ТО и ТР автомобилей.

Система управления должна быть обеспечена кадрами различной квалификационной подготовки. Предметом труда специалиста автосервиса всё шире выступают управленческие методы, и эффективность его оценивается по конечному результату. В качестве предмета труда может выступать информация в различных ее проявлениях, а в качестве средств труда – компьютерные системы, современные средства связи и в целом ИТ-технологии.

Для обеспечения эффективной деятельности службы автомобильного сервиса требуется несколько видов должностей с компетентным персоналом. В малых предприятиях может быть слишком дорого нанимать людей на каждый вид должности. В этих случаях обязанности объединяют, но группировку функций стараются сохранить.

Цель курса «Кадровое обеспечение системы автосервиса фирменного обслуживания»: формирование компетенций, необходимых для эффективного управления трудовыми ресурсами предприятия автомобильного сервиса.

Результатами изучения дисциплины являются приобретенные знания: о структуре, принципах построения и методах управления в системе кадрового менеджмента, нормативно-законодательной базе, регламентирующей деятельность в сфере управления персоналом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Кадровое обеспечение системы автосервиса фирменного обслуживания» относится к вариативной части блока дисциплин учебного плана и является дисциплиной по выбору. Дисциплина читается в четвертом семестре в наряду с другими дисциплинами ОПОП: дисциплинами вариативной части учебного плана – «Технология и организация восстановления деталей и сборочных единиц», «Техническое обслуживание и ремонт кузовов автомобилей», «Информационные технологии в автосервисе», «Вычислительная техника и сети в отрасли», «Производственный менеджмент», дисциплинами базовой части – «Основы работоспособности технических систем», «Безопасность жизнедеятельности», «Маркетинг».

При изучении дисциплины используются знания, полученные при освоении программы профессионального образования по дисциплинам «Экономическая теория», «Экономика отрасли», «Организация перевозочных услуг и безопасность транспортных процессов», «Правоведение».

Знания, полученные при изучении дисциплины, необходимы бакалавру для освоения материала дисциплин, содержание которых связано с формированием профессиональных компетенций на заключительной стадии освоения ОПОП: «Основы проектирования сервисных предприятий», «Организация дилерской торговой деятельности предприятий автосервиса», «Технология и организация фирменного обслуживания», «Организация государственного учета и контроля технического состояния подвижного состава».

В учебном плане предусмотрены виды учебной деятельности: теоретические лекции, лабораторные занятия и самостоятельная работа. Лекции должны стимулировать интерес студентов к предмету, избранной профессии, развивать их творческое мышление и чувство гордости за свою будущую специальность, стимулировать осознание своей миссии в развитии системы автосервиса, положительные стремления к карьерному росту.

При изучении дисциплины можно выделить следующие основные задачи:
правильное определение потребности в кадрах предприятий автосервиса;
формирование системы знаний об основах производственных отношений и принципах управления трудовыми ресурсами предприятия;
формирование навыков принятия управленческих решений в сфере управления персоналом;
внедрения стандартов и систем менеджмента качества в сфере автосервиса и фирменного обслуживания.

Дисциплина изучается в седьмом семестре образовательной программы, в связи с чем, требования к «входным» знаниям, умениям и навыкам обучающихся определяются требованиями к уровню подготовки по дисциплинам гуманитарной, социально-экономической направленности.

Освоение данной дисциплины формирует у студентов следующие компетенции:

а) профессиональные

владением знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК-13).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

В результате изучения дисциплины «Кадровое обеспечение системы автосервиса фирменного обслуживания» бакалавр должен в рамках организационно-управленческой деятельности:

знать: методы реализации управленческих решений по организации производства и труда, приёмы организации работы по повышению научно-технических знаний работников (ПК-13);

уметь: использовать приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала (ПК-13);

владеть: технологией совершенствования документооборота в сфере планирования и управления оперативной деятельностью эксплуатационной организации (ПК-13).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины (тема)	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	2	7	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Системы концепции управления персоналом	4	1-2	2			-	-	2		2/100,0	-
2	Состав персонала предприятий автосервиса	4	3-4	2			2	-	2		2/50,0	-
3	Изучение потребности в кадрах предприятий автосервиса	4	5-6	2			-	-	2		2/100,0	1-ый рейтинг-контроль -
4	Анализ персонала предприятий автосервиса	4	7-8	2			4	-	6		2/33,3	
5	Обеспечение персоналом предприятий автосервиса	4	9-10	2			4	-	2		2/33,3	
6	Развитие и повышение квалификации персонала	4	10-11	2			-	-	4		2/100,0	2-ый рейтинг-контроль -
7	Профессиональная ориентация и социальная адаптация персонала	4	12-13	2			-	-	4		2/100,0	
8	Мотивация персонала.	4	14-15	2			4	-	6		2/33,3	

9	Оценка результатов деятельности персонала автосервиса	4	16-18	2	4	8	2/33,3	3-ой рейтинг-контроль -
Всего				18	18	36	18/50,0%	Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Изучение дисциплины «Кадровое обеспечение системы автосервиса фирменного обслуживания» предполагает не только запоминание, но и анализ, синтез, формирует умения и навыки, являющиеся основой формирования ключевых компетенций будущего специалиста.

Для реализации компетентностного подхода предлагается интегрировать в учебный процесс интерактивные образовательные технологии, включая информационные и коммуникативные технологии (ИКТ), при осуществлении различных видов учебной работы:

- учебную дискуссию;
- электронные средства обучения (слайд-лекции, компьютерные тесты).

Как традиционные, так и лекции инновационного характера могут сопровождаться компьютерными слайдами или слайд-лекциями.

Тематика лабораторных работ направлена на формирование практических навыков по определению штатного расписания персонала предприятий автомобильного сервиса, освоение методов расчета эффективности работы персонала, методик обработки анкет опроса персонала СТОА.

Самостоятельная работа студентов подкрепляется использованием ресурсов Интернет, фондов электронной библиотеки университета, периодических изданий и методических указаний преподавателя..

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Для текущего контроля успеваемости применяется рейтинг-контроль, проводимый на 5-й, 10-й и 17-й неделе. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Вопросы к рейтинг-контролю №1

1. Основные понятия и подходы в управлении персоналом
2. Задачи управления персоналом
3. Сущность методологии управления персоналом
4. Технология управления персоналом
5. Информационное обеспечение кадровой службы
6. Структура и основные функции кадровой службы предприятий автосервиса.
7. Анализ ситуации на профессиональном рынке труда в автотранспортной отрасли
8. Организационные формы комплектования кадров в структуре автосервиса
9. Наем на работу в предприятия автосервиса.

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. Содержание и задачи кадровой политики
2. Взаимосвязь кадровой политики и стратегии развития предприятия.
3. Кадровая политика в условиях нововведений.
4. Оценка выбора кадровой политики.
5. Понятие и оценка трудового потенциала.
6. Управление процессом формирования и использования трудового потенциала.
7. Определение численности и структуры персонала.
8. Методы приведения в соответствие фактической и требуемой численности.
9. Анализ перспектив комплектования кадров.
10. Понятие и оценка трудового потенциала.

11. Управление процессом формирования и использования трудового потенциала.
12. Определение численности и структуры персонала.
13. Методы приведения в соответствие фактической и требуемой численности.
14. Анализ перспектив комплектования кадров.

Вопросы к рейтинг-контролю №3

1. Понятие, формы и виды адаптации
2. Оценка результатов адаптации
3. Управление адаптацией работников
4. Виды и цель обучающей деятельности предприятия
5. Подготовка кадров рабочих
6. Переподготовка рабочих кадров
7. Повышение квалификации кадров
8. Трудовая карьера и ее формирование
9. Организация профессионально-квалификационного продвижения рабочих и планирование их трудовой карьеры
10. Служебно-квалификационное продвижение специалистов и служащих
11. Понятие и задачи деловой оценки
12. Вопросы разработки методики оценки
13. Оценка работников по результатам труда
14. Оценка работника и оплата труда
15. Особенности оценки при приеме работников и их продвижении
16. Аттестация кадров и ее процедура

Самостоятельная работа студентов осуществляется путем изучения под контролем преподавателя с применением рекомендуемой литературы (см. п. 7) следующих вопросов:

1. Почему необходимо и как разрабатывать стратегию предприятия.
2. Какие существуют способы стимулирования обновления производства.
3. Как можно непосредственно влиять на поведение людей.
4. Как способствовать развитию у сотрудников заботы о качестве?
5. Какие методы повышения качества существуют?
6. Что значит «работать, думая о клиенте»?
7. Как подобрать нужных людей?
8. Каковы наиболее эффективные способы определения размера оплаты труда сотрудников?
9. Как составлять план обучения?
11. Какие есть стили руководства?
12. . Какие стили руководства наиболее эффективны?
13. Организация как система управления. Особенности транспорта как объекта управления.
14. Особенности сферы сервиса как объекта управления.
15. Содержание и типы организационных структур.
16. Требования к организационным структурам управления на предприятиях автосервиса.
17. Сущность стратегического менеджмента.
18. Понятие внешней среды.
19. Понятие внутренней среды.
20. Моделирование управленческих решений для предприятий сферы сервиса и эксплуатации транспорта.
21. Способы и методы информационной поддержки управленческих решений.
22. Методы оптимизации управленческих решений.
23. Системный подход к управлению деятельностью элементов производственной системы.
24. Этическая роль менеджера.

25. Власть и подчинение.
26. Мотивация и компенсация.
27. Стили руководства, их сравнительная характеристика.
28. Мероприятия по повышению эффективности управленческого труда.

Вопросы к зачету

1. Особенности персонала как объекта управления.
2. Зависимость отдачи человека от состояния и отношения к работе.
3. Классификация потребностей персонала. Влияние стимулирования персонала на его производительность.
4. Характеристики обобщенной структуры персонала.
5. Функции основного производственного персонала и их характеристики.
6. Функции по самообслуживанию предприятий автосервиса.
7. Маркетинговый анализ рынка труда в отрасли автосервиса.
8. Методика определения штатной численности персонала предприятий автосервиса.
9. Основные общие требования к персоналу предприятий автосервиса.
10. Методика анализа персонала предприятий автосервиса.
11. Основные методы анализа качественного состава персонала.
12. Обеспеченность персоналом предприятий автосервиса. Текучесть кадров.
13. Социально-технологические функции персонала предприятия автосервиса.
14. Оценка ценности персонала предприятий автосервиса, развитие персонала.
15. Профессиональная ориентация и социальная адаптация персонала.
16. Понятие карьеры и пути её реализации.
17. Подготовка персонала. Профессиональное обучение.
18. Повышение квалификации персонала.
19. Методика командной работы персонала. Метод ДЕЛЬФЫ.
20. Показатели оценки деятельности руководящих работников автосервиса.
21. Система оценки качества труда персонала.
22. Методика материального стимулирования персонала за качество труда.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Сеницын А.К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сеницын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22391>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] / Дейнека А. В. - М. : Дашков и К, 2014. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394023750.html> Электронное издание на основе: Управление персоналом организации: Учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 288 с. - ISBN 978-5-394-02375-0.
3. Организационное поведение: Учебник / С.Д. Резник. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 463 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-010032-6.


Дополнительная литература

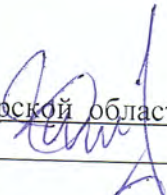
1. **Денисов, Илья Владимирович.** Основы проектирования сервисных предприятий : учебное пособие к курсовому проектированию для вузов по направлению подготовки бакалавров "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов" (профиль подготовки: "Автомобильный сервис") / И. В. Денисов ; Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ) .— Владимир : Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2015 .— 126 с. : ил., табл. — Имеется электронная версия .— Библиогр.: с. 122-124.
2. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие / ГУУ; Под ред. проф. А.Я. Кибанова - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 365 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-001973-4
3. Управление персоналом на основе компетенций: Монография / О.Л. Чуланова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 122 с.: 60x88 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). (обложка) ISBN 978-5-16-009808-1

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


В качестве материально-технического обеспечения используются мультимедийные средства: наборы слайдов и видеофильмы. При изучении основных разделов дисциплины и выполнении лабораторных работ студенты используют персональные компьютеры с предустановленным алгоритмическим и программным обеспечением, имеющие доступ в Интернет, электронный читальный зал библиотеки университета.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 23.03.03 – «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» и профилю подготовки «Автомобильный сервис»


Рабочую программу составил
к.т.н., доцент, зав. кафедрой АТ Кириллов Александр Геннадьевич 
(ФИО, подпись)

Рецензент
(представитель работодателя)
Начальник Управления автодорожного надзора по Владимирской области, главный государственный инспектор, Шулаев Владимир Николаевич, к.т.н. 
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АТ

Протокол № 07 от 22.01.2016 года
Заведующий кафедрой Кириллов Александр Геннадьевич 
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 23.03.03 – «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

Протокол № 18 от 26.01.2016 года
Председатель комиссии Кириллов Александр Геннадьевич 
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой Кириллов Александр Геннадьевич

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой Кириллов Александр Геннадьевич

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой Кириллов Александр Геннадьевич

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой Кириллов Александр Геннадьевич
