

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

«УТВЕРЖДАЮ»
Проректор
по учебно-методической работе
А.А. Панфилов
« 26 » 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технология и организация фирменного обслуживания
(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 23.03.03 – Эксплуатация транспортно-техно-
логических машин и комплексов

Профиль: Автомобильный сервис

Уровень высшего образования: Академический бакалавриат

Форма обучения: очная (ускоренное обучение на базе СПО)

Семестр	Трудоем- кость зач. ед./ час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
6	2 / 72	9	—	9	27	Экзамен (27 часов)
Итого	2 / 72	9	—	9	27	Экзамен (27 часов)

Владимир, 2016

*47 план 147.
Зач. договор.*

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование научных знаний и профессиональных навыков по структуре, основным понятиям и принципам, определяющим структуру и технологию фирменного обслуживания автомобилей, как отечественных, так и зарубежных производителей автотранспортных средств

Задача курса – в процессе освоения дисциплины студентам необходимо изучить структуру, основные понятия, принципы и историю фирменного обслуживания;

- знать принципы создания системы показателей оценки автомобильного дилера, создавать документы по обслуживанию автомобилей, анализировать и обрабатывать информацию (например, сервисную политику) в области фирменного обслуживания;

- ознакомиться с существующими и перспективными системами фирменного обслуживания отечественных производителей автотранспортных средств, нормативно-правовой базой и структурой фирменного обслуживания автомобилей.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Уровень конкурентоспособности станции технического обслуживания (СТО) зависит от многих факторов, в том числе, от размещения, спроса на предлагаемые услуги и их качества, своевременности выполнения услуг и др.

Немаловажная роль отводится способам и формам выполнения автосервисных услуг, которые позволяют обеспечить высокую эффективность производственного процесса. Одной из таких форм, получившей широкое применение, является фирменное обслуживание. По мнению специалистов, фирменное обслуживание занимает первое место среди других форм автосервиса по конкурентообразующим характеристикам.

В связи с этим изучение структуры и организации фирменного обслуживания автомобилей, а также системы подготовки кадров и формирования материально-технической базы, является актуальной задачей.

Дисциплина «Технология и организация фирменного обслуживания» является одной из базовых дисциплин при подготовке бакалавров по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Освоение данной дисциплины формирует у студентов следующие компетенции: ПК-13, ПК-16, ПК-42.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать: Виды организационных структур предприятий фирменного обслуживания автомобилей (ПК-13); особенности диагностики автомобилей на предприятиях фирменного обслуживания (ПК-16); виды новых материалов и средств диагностики, используемых в технологическом процессе предприятий фирменного обслуживания (ПК-42).

Уметь: Применять критерии эффективности к технологическому оборудованию предприятий фирменного обслуживания автомобилей (ПК-13); применять различные формы организации диагностики в зависимости от производственной программы предприятия фирменного обслуживания (ПК-16); использовать в практической деятельности технологии текущего ремонта и технического обслуживания автомобилей (ПК-42);

Владеть: - способностью использовать методы регулирования и управления технологическими процессами предприятий фирменного обслуживания (ПК-13) способностью к освоению

технологий ремонта автомобилей и оборудования (ПК-16); навыками организации технологических процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей с использованием современных материалов и средств диагностики (ПК-42)

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	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	Лабораторные работы	Практические занятия	СРС	КП/КР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Роль и место технологии фирменного обслуживания в структуре компании производителя автотранспортных средств	6	1-2	2			3		2/100%	
2	Организация системы технического обслуживания на ведущих российских и зарубежных автостроительных компаниях	6	3-4	1	2		4		1/33%	1-й рейтинг-контроль (3 неделя)
3	Предприятия фирменного обслуживания	6	3-4	1			4		1/100%	
4	Менеджмент взаимоотношений между клиентом и автомобилестроительной компанией и службами сервиса.	6	5-6	1	2		4		1/33%	
5	Информация о клиенте фирменного обслуживания	6	5-6	1	2		4		1/33%	2-й рейтинг-контроль (6 неделя)
6	Современные инструменты фирменного обслуживания	6	7-8	2	2		4		2/50%	
7	Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.	6	9-10	1	1		4		1/50%	3-й рейтинг-контроль (9 неделя)
Всего				9	9		27		9/50%	Экзамен

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации компетентного подхода предлагается интегрировать в учебный процесс интерактивные образовательные технологии, включая информационные и коммуникационные 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.

Текущий контроль знаний (рейтинг-контроль) осуществляется в виде тестирования.

Самостоятельная работа студентов подкрепляется использованием ресурсов Интернет.

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

По курсу предусматривается выполнение лабораторных работ, на которых студенты должны закрепить теоретические положения по технологии и организации фирменного обслуживания. Содержание лабораторных работ включает следующие темы и направления: структура и содержание руководящих документов по технологии фирменного обслуживания; определение потребности в запасных частях; определение кодировки для оформления заказов запасных частей; составление заказов на эксплуатационные и вспомогательные материалы; сбор данных и выполнение анализа о потребностях в услугах фирменного сервиса автомобилей в регионе.

Текущий контроль осуществляется в виде рейтинг-контролей, посредством развернутых ответов на вопросы.

Перечень вопросов для подготовки к рейтинг-контролю №1

1. Роль и место технологии обслуживания автомобилей в структуре компании производителя автотранспортных средств.
2. Технология фирменного обслуживания автомобилей в России и за рубежом.
3. Организация системы технического обслуживания на ведущих зарубежных автостроительных компаниях.
4. Опыт и система работы с клиентами в компании Хонда Мотор Ко.
5. Основы подготовки персонала для работы с клиентами сервисных центров.
6. Значение информационных потоков о качестве продукции и услуг в автостроительной компании.
7. Основные элементы качества продукции.
8. Понятие качества продукции и услуг.
9. Гарантированное качество.
10. Системы обеспечения качества. Всеобщее управление качеством.
11. Международные стандарты в области управления и обеспечения качества.
12. Информационные обратные связи на предприятии.
13. Анализ качества продукции на рынке.
14. Статистические методы контроля качества продукции и услуг.

15. Предпродажная и преддоставочная подготовка продукции. Надежность доставки продукции покупателю.
16. Проверка поступающего груза с новой продукцией.
17. Система обеспечения клиента новыми видами продукции.
18. Менеджмент взаимоотношений между клиентом и автомобилестроительной компанией и службами сервиса.
19. Цели менеджмента покупателя.
20. Организация, оборот и виды информации о покупателе и клиентах. Виды карточек.

Перечень вопросов для подготовки к рейтинг-контролю №2

1. Организация и управление периодического обслуживания на автомобилестроительной компании Хонда Мотор Ко.
2. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.
3. Учет влияния технологии технического обслуживания и сервиса на окружающую среду.
4. Обеспечение эффективного использования инструмента и оборудования.
5. Периодический осмотр и техническое обслуживание технологического оборудования. Инструкции по использованию технологического оборудования.
6. Обеспечение удовлетворения от выполняемого сервиса
7. Места парковки автомобилей.
8. Зоны приема клиентов и посетителей.
9. Место ожидания и отдыха.
10. Организация технологических зон в помещении станции технического обслуживания.
11. Охрана труда. Оборудование для создания благоприятных условий труда.
12. Формы документов по самооценке поддержанию и очистке окружающей Среды.
13. Технология, организация и управление оборотом запасных частей и расходных материалов.
14. Цели оборота запасных частей. Определение количественных показателей потребности запасных частей.
15. Эффективная политика управления запасами.
16. Эффективное использование пространства.
17. Виды документов и технические средства, используемые для организации оборота запасных частей.
18. Цели департамента по обслуживанию владельцев автомобилей. Роль и ответственность департамента сервиса.
19. Удовлетворительное обращение с клиентом. Надежное обслуживание продукции.
20. Система сопровождения заказчика. Эффективное управление обслуживанием. Средства для привлекательного оформления станции технического обслуживания.

Перечень вопросов для подготовки к рейтинг-контролю №3

1. Роль органов власти РФ в организации фирменного обслуживания.
2. Юридические программы для российских предприятий по продаже автомобилей: примеры, достоинства и недостатки по каждой программе.
3. Отраслевые ассоциации в формировании и развитии фирменного обслуживания: определение, цели и задачи, принципы формирования и деятельности, функции, состав участников, достоинства и недостатки.

4. Законодательная база фирменного обслуживания в РФ: достоинства и недостатки каждого нормативно-правового акта в области реализации автотранспортных средств.
5. Дилерский холдинг: определение, принципы создания, цели и задачи, структура управления, достоинства и недостатки.
6. Мероприятия с участием предприятий сервисно-сбытовой сети (конференция дилеров, автомобильная выставка, презентация продукта): определения, цели и задачи, состав участников, примеры, достоинства и недостатки.
7. Организационно-правовые формы предприятий по продаже автомобилей в РФ: статистика, географическое распределение, достоинства и недостатки каждой формы.
8. Организационные структуры предприятий по продаже автомобилей: типы, цели и задачи, примеры, достоинства и недостатки.
9. Работа с вопросами, не решаемыми сразу, жалобами, предложениями.
10. Особенности продаж автомобилей юридическим лицам: этапы, документы, проблемы, примеры.
11. Особенности продаж автомобилей физическим лицам: этапы, документы, проблемы.
12. Работа предприятия торговли с автомобилями: транспортировка, учет, хранение, страхование.
13. Клиентский пакет.
14. Изучение потребностей лица, желающего купить автомобиль, и ориентация на них.
15. Хороший прием посетителей и обеспечение первого положительного впечатления.
16. Определение потребностей конкретного лица, желающего купить автомобиль.
17. Всесторонняя работа с лицом, желающим купить автомобиль.
18. Точное выполнение должностных инструкций, условий договора продажи.
19. Качественный и быстрый подход к продаже автомобиля; выдача автомобиля клиенту.
20. Работа с клиентом после выдачи автомобиля.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Структура и сложность фирменного обслуживания: определение, структура.
2. Структура отдела по работе с клиентами.
3. Этапы фирменного обслуживания.
4. Советский этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
5. Переходный (перестроечный) этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
6. Современный этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
7. Технология фирменного обслуживания автомобилей в России и за рубежом: общие сведения.
8. Фирменное обслуживание ОАО «АВТОВАЗ», ОАО «КАМАЗ» и ОАО «ГАЗ».
9. Сервисно-сбытовая сеть.
10. Дистрибьютор.
11. Порядок присвоения статуса «Сервисный центр» ОАО «КАМАЗ».
12. Стандарт дилера. Основные требования к дилеру.
13. Хороший прием посетителей и обеспечение первого положительного впечатления.
14. Направления совершенствования фирменного обслуживания.
15. Альфа-Авто: Автосалон.
16. Альфа-Авто: Автосервис.
17. Технология, организация и управление оборотом запасных частей и расходных материалов.

18. Виды документов и технические средства, используемые для организации оборота запасных частей.
19. Альфа-Авто: Автозапчасти.
20. Гарантированное качество. Системы обеспечения качества. Всеобщее управление качеством.
21. Информационные обратные связи на предприятии. Анализ качества продукции на рынке. Статистические методы контроля качества продукции и услуг.
22. Обеспечение удовлетворения от выполняемого сервиса.

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

Раздел 1 дисциплины. Роль и место технологии фирменного обслуживания в структуре компании производителя автотранспортных средств.

По данному разделу студентам необходимо изучить: технологию фирменного обслуживания автомобилей в России и за рубежом; значение информационных потоков о качестве продукции и услуг в автостроительной компании; основы подготовки персонала для работы с клиентами сервисных центров.

Раздел 2 дисциплины. Организация системы технического обслуживания на ведущих российских и зарубежных автостроительных компаниях

По данному разделу студентам необходимо изучить: опыт и систему работы с клиентами в компаниях: АвтоВАЗ, Тойота, Хонда и др.; мероприятия с участием предприятий сервисно-сбытовой сети; международные стандарты в области управления и обеспечения качества; информационные обратные связи на предприятии; анализ качества продукции на рынке

Раздел 3 дисциплины. Предприятия фирменного обслуживания

По данному разделу студентам необходимо изучить: организационно-правовые формы предприятий по продаже автомобилей в РФ: статистика, географическое распределение, достоинства и недостатки каждой формы; организационные структуры предприятий по продаже автомобилей: типы, цели и задачи, примеры, достоинства и недостатки; дилерский холдинг: определение, принципы создания, цели и задачи, структура управления, достоинства и недостатки; законодательная база фирменного обслуживания в РФ: достоинства и недостатки каждого нормативно-правового акта в области реализации автотранспортных средств

Раздел 4 дисциплины. Менеджмент взаимоотношений между клиентом и автостроительной компанией и службами сервиса.

По данному разделу студентам необходимо изучить: особенности продаж автомобилей юридическим лицам: этапы, документы, проблемы, примеры; особенности продаж автомобилей физическим лицам: этапы, документы, проблемы, примеры; системы сопровождения заказчика; эффективное управление обслуживанием; средства для привлекательного оформления станции технического обслуживания.

Раздел 5 дисциплины. Информация о клиенте фирменного обслуживания

По данному разделу студентам необходимо изучить: клиентский пакет; изучение потребностей лица, желающего купить автомобиль, и ориентация на них; хороший прием посетителей и обеспечение первого положительного впечатления; определение потребностей конкретного лица, желающего купить автомобиль; всесторонняя работа с лицом, желающим купить автомобиль.

Раздел 6 дисциплины. Современные инструменты фирменного обслуживания

По данному разделу студентам необходимо изучить: направления совершенствования фирменного обслуживания; технология, организация и управление оборотом запасных частей и расходных материалов; Альфа-Авто: автосалон, автосервис, автозапчасти.

Раздел 7 дисциплины. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.

По данному разделу студентам необходимо изучить: общие принципы выбора оборудования, оформления договорных обязательств с поставщиком; общая структура рынка услуг по продаже оборудования, ремонта, сервисного сопровождения; техническая и обзорная информация; примеры условий обслуживания оборудования сторонними организациями; гарантии изготовителя, продавца; правила предъявления гарантийных претензий; метрологическая поверка оборудования.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Коваленко, Н.А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2014. — 229 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64772 — Загл. с экрана.

2. Савич, Е.Л. Техническая эксплуатация автомобилей. В 3 ч. Ч. 3. Ремонт, организация, планирование, управление [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2015. — 632 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64763 — Загл. с экрана.

3. Круглик, В.М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.М. Круглик, Н.Г. Сычев. — Электрон. дан. — Минск : Новое знание, 2013. — 260 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=43876 — Загл. с экрана

Дополнительная литература

1 Гринцевич, В.И. Организация и управление технологическим процессом текущего ремонта автомобилей: учебное пособие [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — Красноярск : СФУ, 2012. — 182 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=45702 — Загл. с экрана.

2. Шатерников В.С. Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их составных частей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шатерников В.С., Загородний Н.А., Петридис А.В.— Электрон. текстовые данные.— Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2012.— 387 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28407>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

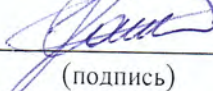
3. Шиловский, В.Н. Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Н. Шиловский, А.В. Питухин, В.М. Костюкевич. — Электрон. дан. — СПб. : Лань, 2015. — 271 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56614 — Загл. с экрана.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Иллюстрированный и текстовый раздаточный материал в электронном виде;

2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями;
3. Комплект слайдов по технологии и организации фирменного обслуживания.

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация фирменного обслуживания» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО №1470 от 14.12.15 г. и учебного плана подготовки бакалавров по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» по программе (профилю) подготовки «Автомобильный сервис»

Рабочую программу составил: к.т.н.  Ратников Александр Станиславович
(подпись)

Рецензент (представитель работодателя)

Директор филиала ООО "ТД "Русэлпром"

г. Владимир

к.т.н. Алехин Дмитрий Борисович 

(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АТ

Протокол № 7 от 22.01.2016 года

Заведующий кафедрой АТ



Кириллов Александр Геннадьевич

(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

(подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____
