

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

Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств  
(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)
5	2 / 72	9	18	—	45	Зачет
Итого	2 / 72	9	18	—	45	зачет

Владимир, 2016

47 мая 15  
Зачет



## 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 «Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств» 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.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) **Знать:**

– организационную структуру, методы управления и регулирования, критерии эффективности применительно к конкретным видам транспортных и технологических машин и оборудования (ПК-13);

2) **Уметь:**

– Организовывать деятельность предприятий фирменного обслуживания автомобилей (ПК-13);

3) **Владеть:**

- способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК-16);



#### 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	Прак. занятия	СРС	КПКР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Введение в дисциплину	5	1-4	1			1		1/100%	
2	Особенности организации фирменного обслуживания в России и за рубежом	5	4-8	2		2	7		2/50%	1-й рейтинг-контроль (6 неделя)
3	Современные инструменты фирменного обслуживания	5	8-10	1		2	7		1 /33%	
4	Организация обмена информацией на предприятиях фирменного обслуживания	5	10-12	1		4	7		1/20%	
5	Организация системы взаимоотношений предприятий фирменного сервиса с клиентами	5	12-14	1		4	7		1/20%	2-й рейтинг-контроль (12 неделя)
6	Особенности предпродажной подготовки автомобилей на предприятиях фирменного обслуживания	5	14-16	1		2	7		1/33%	
7	Принципы подбора и эффективного использования технологического оборудования и инструмента	5	16-17	1		2	2		1 /33%	
8	Организация и управление оборотом запчастей и материалов	5	17-18	1		2	7		1/33%	3-й рейтинг-контроль (18 неделя)
Всего				9		18	45		9/33%	Зачет



## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации компетентностного 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 проведение практических занятий, 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 зачету**

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. Введение в дисциплину.

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. 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 2. Особенности организации фирменного обслуживания в России и за рубежом

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

Раздел 3. 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 4. Организация обмена информацией на предприятиях фирменного обслуживания

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. Организация системы взаимоотношений предприятий фирменного сервиса с клиентами

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. Особенности предпродажной подготовки автомобилей на предприятиях фирменного обслуживания

По данному разделу студентам необходимо изучить технологический процесс предпродажной подготовки автомобилей. Ознакомиться с типовыми технологическими картами ведущих российских и зарубежных автостроительных компаний.

Раздел 7. Принципы подбора и эффективного использования технологического оборудования и инструмента.



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.

Раздел 8. Организация и управление оборотом запчастей и материалов

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.

## 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](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](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](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](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

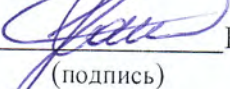
3. Шиловский, В.Н. Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Н. Шиловский, А.В. Питухин, В.М. Костюкевич. — Электрон. дан. — СПб. : Лань, 2015. — 271 с. — Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=56614](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56614) — 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 «Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств» 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)**  
**«ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОТРАНСПОРТНЫХ**  
**СРЕДСТВ»**

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 \_\_\_\_\_