

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

Институт машиностроения и автомобильного транспорта

(Наименование института)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ АВТОСЕРВИСА ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

(наименование дисциплины)

**направление подготовки / специальность**

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**направленность (профиль) подготовки**

Автомобильный сервис

(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир

2021 г.

## 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

Дисциплина «Кадровое обеспечение системы автосервиса фирменного обслуживания» входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений, модуль дисциплин по выбору.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ПК-4. Способен к стратегическому планированию объемов продаж и обеспечению организации продаж на предприятиях автомобильного сервиса	ПК-4.1. Знает методы планирования бизнес-процессов и основы профессиональной этики; ПК-4.2. Умеет применять методы стратегического планирования и анализировать показатели продаж; ПК-4.3. Владеет методами	Знает методы планирования штатного расписания предприятий автомобильного сервиса Умеет применять методы оптимизации структуры управления автосервисного производства. Владеет методами оценки	Практико-ориентированное задание

	анализа и контроля эффективности освоения бюджета.	удовлетворенности персонала условиями труда и разработки математических основ системы материального стимулирования труда.	
ПК-6. Способен к внедрению и контролю соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств	ПК-6.1. Знает устройство, принцип работы и обслуживание дополнительного технологического оборудования, необходимого для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств; ПК-6.2. Умеет применять дополнительное технологическое оборудование, необходимое для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств; ПК-6.3. Владеет навыками оформления результатов выборочного контроля протоколом (записью в журнале регистрации).	Знает технические требования к оборудованию и должностные инструкции персонала для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств. Умеет мотивировать персонал к изучению дополнительного технологического оборудования, необходимого для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств. Владеет навыками оформления результатов выборочного контроля персонала при составлении протокола (записью в журнале регистрации) во время аттестации персонала. Решает задачи неопределенности методами экспертного опроса.	Практико-ориентированное задание

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет:

- 1) для очной формы обучения: 2 зачетных единиц, 72 часов;
- 2) для очно-заочной формы обучения: 2 зачетных единиц, 72 часов.
- 3) для заочной формы обучения: 2 зачетных единиц, 72 часов.

#### Тематический план форма обучения – очная

/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Системы и концепции управления персоналом	6	1-2					4	
2	Состав персонала предприятий автосервиса	6	2-3	1	2		2	4	
3	Изучение потребности в кадрах предприятий автосервиса	6	3-5	1				4	Рейтинг-контроль № 1

4	Анализ персонала предприятий автосервиса	6	6-7				2	4	
5	Обеспечение персоналом предприятий автосервиса	6	8-9	2				4	
6	Развитие и повышение квалификации персонала	6	10-11	2	2		2	4	Рейтинг-контроль № 2
7	Профессиональная ориентация и социальная адаптация персонала	6	12-13	1			2	4	
8	Мотивация персонала.	6	14-16	1				4	
9	Оценка результатов деятельности персонала автосервиса	6	17-18	1	2		2	4	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 6 семестр:		6		18	18		10	36	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				18	18		10	36	Зачет

**Тематический план  
форма обучения – очно-заочная ускоренная**

/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Системы и концепции управления персоналом	6	1-2	1				4	
2	Состав персонала предприятий автосервиса	6	2-3	2	2		2	6	
3	Изучение потребности в кадрах предприятий автосервиса	6	3-5	2	2			6	Рейтинг-контроль № 1
4	Анализ персонала предприятий автосервиса	6	6-7	2			2	6	
5	Обеспечение персоналом предприятий автосервиса	6	8-9	1	2			6	
6	Развитие и повышение квалификации персонала	6	10-11	1	2		2	6	Рейтинг-контроль № 2
7	Профессиональная ориентация и социальная адаптация персонала	6	12-13	1			2	6	
8	Мотивация персонала.	6	14-16	1	2			4	
9	Оценка результатов деятельности персонала автосервиса	6	17-18	1	2			4	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 6 семестр:		6		12	12		8	48	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				12	12		8	48	Зачет

**Тематический план  
форма обучения заочная**

/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Системы и концепции управления персоналом	5	1-2					6	
2	Состав персонала предприятий автосервиса	5	2-3	1	2			8	
3	Изучение потребности в кадрах предприятий автосервиса	5	3-5	1	2		2	8	Рейтинг-контроль № 1
4	Анализ персонала предприятий автосервиса	5	6-7					6	
5	Обеспечение персоналом предприятий автосервиса	5	8-9	1				6	
6	Развитие и повышение квалификации персонала	5	10-11	1	2		2	6	Рейтинг-контроль № 2
7	Профессиональная ориентация и социальная адаптация персонала	5	12-13					6	
8	Мотивация персонала.	5	14-16	1				8	
9	Оценка результатов деятельности персонала автосервиса	5	17-18	1	2		2	6	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 5 семестр:				6	6		6	60	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				6	6		6	60	Зачет

**Содержание лекционных занятий по дисциплине**

- Тема 1. Системы и концепции управления персоналом
- Тема 2. Состав персонала предприятий автосервиса
- Тема 3. Изучение потребности в кадрах предприятий автосервиса
- Тема 4. Анализ персонала предприятий автосервиса
- Тема 5. Обеспечение персоналом предприятий автосервиса
- Тема 6. Развитие и повышение квалификации персонала
- Тема 7. Профессиональная ориентация и социальная адаптация персонала
- Тема 8. Мотивация персонала
- Тема 9. Оценка результатов деятельности персонала автосервиса

**Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине**

1. Основные понятия и задачи в управлении персоналом
2. Информационное обеспечение кадровой службы
3. Организационные формы комплектования кадров в структуре автосервиса

4. Наем на работу в предприятия автосервиса.
5. Содержание и задачи кадровой политики
6. . Анализ перспектив комплектования кадров.
7. Подготовка кадров рабочих Переподготовка рабочих кадров Повышение квалификации кадров
8. Трудовая карьера и ее формирование.
9. Служебно-квалификационное продвижение специалистов и служащих
10. Оценка работника и оплата труда
11. Особенности оценки при приеме работников и их продвижении

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

**5.1. Текущий контроль успеваемости** осуществляется в виде рейтинг-контролей, посредством развернутых ответов на вопросы:

### **- рейтинг-контроль №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.

### **- рейтинг-контроль №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.

### **- рейтинг-контроль №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

### **5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)**

- 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.

### **5.3. Самостоятельная работа обучающегося.**

Осуществляется путем изучения под контролем преподавателя с применением рекомендуемой литературы 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
9. оплаты труда сотрудников?
10. 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.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Книгообеспеченность**

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
1	2	3
<b>Основная литература</b>		
1. Сеницын, А. К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей : учебное пособие / А. К. Сеницын. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2013. — 204 с. — ISBN 978-5-209-05404-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].	2013	<a href="https://www.iprbookshop.ru/22391.html">https://www.iprbookshop.ru/22391.html</a> (дата обращения: 25.08.2021)
2. Дейнека, А. В. Управление персоналом организации : учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2020. — 288 с. — ISBN 978-5-394-03459-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].	2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/111017.html">https://www.iprbookshop.ru/111017.html</a> (дата обращения: 25.08.2021)
3. Красовский, Ю. Д. Организационное поведение : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Менеджмент» и специальности «Социология» / Ю. Д. Красовский. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 487 с. — ISBN 978-5-238-02186-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]	2017	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71032.html">https://www.iprbookshop.ru/71032.html</a> (дата обращения: 25.08.2021).
<b>Дополнительная литература</b>		
1. Управление персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации»	2014	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71073.html">https://www.iprbookshop.ru/71073.html</a> (дата обращения: 25.08.2021).



: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 176 с. — ISBN 978-5-394-01753-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].		
---	--	--

## 6.2. Периодические издания

1. Вестник МАДИ.
2. Технический журнал «Автомобильная промышленность».


## 6.3. Интернет-ресурсы

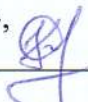
1. <http://www.viniti.ru/products/analytical-surveys/analytic-subjects#trans-3> ВИНИТИ РАН.
2. <https://online.bookchamber.ru/book/ru/> Российская книжная палата.


## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


Для реализации дисциплины «Кадровое обеспечение системы автосервиса фирменного обслуживания» имеются помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Лекционные и практические занятия проводятся в аудиториях: 319-2, 317-2, 311-2 с использованием с использование проекционного оборудования и сети интернет.

Рабочую программу составил доцент кафедры АТ, к.т.н. Кириллов А.Г.   
(подпись)

Рецензент  
(представитель работодателя) ООО «Автоэкспресс-Владимир»,  
руководитель отдела гарантии, к.т.н. Каленов В. П.   
(подпись)


Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АТ  
Протокол № 01 от 30.08.2021 года  
Заведующий кафедрой АТ, к.т.н., доцент Кириллов А. Г.   
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена  
на заседании учебно-методической комиссии направления 23.03.03 Эксплуатация  
транспортно-технологических машин и комплексов  
Протокол № 01 от 30.08.2021 года  
Председатель комиссии зав. кафедрой АТ, к.т.н., доцент Кириллов А. Г.   
(подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
«КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ АВТОСЕРВИСА ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

Рабочая программа одобрена на 20 22 / 20 23 учебный года

Протокол заседания кафедры № 18 от 27.06.2022 года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. 

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на 20 \_\_\_\_ / 20 \_\_\_\_ учебный года

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой, к.т.н., доцент Кириллов А. Г. \_\_\_\_\_



**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочую программу дисциплины

**«КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ АВТОСЕРВИСА ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
образовательной программы направления подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, направленность (профиль) подготовки «Автомобильный сервис» (бакалавриат)

Но- мер из- менения	Внесены изменения в ча- сти/разделы рабочей программы	Ис- полнитель ФИО	Основание (номер и дата про- токола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Подпись / ФИО