

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)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Елкин А. И.

« 22 » 06 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

(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

2022 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств» 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

«Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств» относится к дисциплине по выбору.

Дисциплина «Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств» относится к дисциплинам Б1.В.ДВ.06.02 части блока 1 «Дисциплины (модули)» ОПОП ВО. Дисциплина логически и содержательно тесно связана с рядом теоретических дисциплин предшествующего периода обучения.

К числу дисциплин, наиболее тесно связанных с дисциплиной «Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств», относятся «Введение в специальность», «Кадровая политика в условиях автосервисных предприятий», «Системы, технология и организация услуг в сервисе». В результате освоения этих дисциплин студенты приобретают необходимые знания для решения задач организации дилерской торговой деятельности предприятий автосервиса. ПК-2,3,7

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-2. Способен организовать деятельность по выполнению гарантийных обязательств организации-изготовителя АТС и сервисного центра АТС	ПК-2.1. Готов принимать и обрабатывать рекламации от потребителя АТС; ПК-2.2. Владеет навыками ведения гарантийного учета АТС; ПК-2.3. Имеет опыт ведения документооборота по гарантийному ремонту АТС; ПК-2.4. Способен к учету движения запасных частей, используемых при	Знает: особенности диагностики автомобилей на предприятиях фирменного обслуживания; виды новых материалов и средств диагностики, используемых в технологическом процессе предприятий фирменного обслуживания Умеет: применять различные формы организации диагностики в зависимости	Практико-ориентированное задание

	<p>гарантийном ремонте АТС и их компонентов</p>	<p>от производственной программы предприятия фирменного обслуживания и использовать в практической деятельности технологии текущего ремонта и технического обслуживания автомобилей;</p> <p>Владеет: навыками организации технологических процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей с использованием современных материалов и средств диагностики</p>	
<p>ПК-3. Способен оперативно управлять основными и вспомогательными операциями производства сборки автотранспортных средств и их компонентов на предприятиях автомобильного транспорта</p>	<p>ПК-3.1. Знает порядок и методы технико-экономического и производственного планирования и статистические методы контроля качества продукции и регулирования процессов;</p> <p>ПК-3.2. Умеет разрабатывать оперативные планы по выполнению производственной программы и выявлять резервы в производственном процессе для формирования дополнительных требований к персоналу с учётом расширения зоны его ответственности и выполняемых функций;</p> <p>ПК-3.3. Владеет способами контроля соблюдения производственной дисциплины работниками и разработки мероприятий по повышению эффективности производственного процесса.</p>	<p>Знает: технические условия и правила рациональной эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, причин и последствий прекращения их работоспособности;</p> <p>Умеет: разрабатывать техническую документацию и методические материалы, предложения и мероприятия по осуществлению технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и элементов;</p> <p>Владеет: способностью проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности сокращения цикла выполнения работ, содействовать подготовке процесса их выполнения, обеспечению необходимыми техническими данными, материалами, оборудованием.</p>	<p>Практико-ориентированное задание</p>
<p>ПК-7. Способен организовать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного</p>	<p>ПК-7.1. Знает технологии автоматизированного управления объектами и производствами, основы компьютеризированного управления технологическим оборудованием;</p> <p>ПК-7.2. Умеет использовать</p>	<p>Знает: состав и содержание технологических процессов постпродажного обслуживания кузовов автомобилей;</p> <p>Умеет: разрабатывать структурные схемы основного, вспомогательного</p>	<p>Практико-ориентированное задание</p>

обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; ПК-7.3. Владеет навыками организации и координации взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, вызвавших обращение потребителей в гарантийную мастерскую; подготовки предложений по изменению технологии производства; анализа претензий к качеству продукции.	и обслуживающего производств автосервисных организаций для реализации работ по техническому обслуживанию и ремонту кузовов автомобилей; Владеет: навыками оценки уровня принятых технологических решений.	
--	---	--	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет:

- 1) для очной формы обучения: 2 зачетные единицы, 72 часа;
2) для очно-заочной формы обучения: 2 зачетные единицы, 72 часа.

Тематический план форма обучения – очная

№ п/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 ¹	Лабораторные работы	в форме практической подготовки ²		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Роль и место технологии фирменного обслуживания в структуре компании производителя автотранспортных средств	8	1-2	2	-	-	2	6	
2	Организация системы технического обслуживания на ведущих российских и зарубежных автостроительных компаниях	8	3-4	1	2	-	2	10	Рейтинг-контроль № 1 (3 неделя)

¹ Распределение общего числа часов, указанных на практические занятия в УП, с учетом часов на КП/КР

² Данный пункт включается в рабочую программу только при формировании профессиональных компетенций.

3	Предприятия фирменного обслуживания	8	3-4	1	-	-	1	6	
4	Менеджмент взаимоотношений между клиентом и автомобилестроительной компанией и службами сервиса.	8	5-6	1	-	-	1	8	Рейтинг-контроль № 2 (6 неделя)
5	Информация о клиенте фирменного обслуживания	8	5-6	1	-	-	1	8	
6	Современные инструменты фирменного обслуживания	8	7-8	2			1	6	
7	Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.	8	9	2			2	8	Рейтинг-контроль № 3 (9 неделя)
Всего за 8 семестр:		8		10			10	52	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		8		10			10	52	Зачет

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

№ п/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 ³	Лабораторные работы	в форме практической подготовки ⁴		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Роль и место технологии фирменного обслуживания в структуре компании производителя автотранспортных средств	9	1-2	2	-	-	2	6	
2	Организация системы технического обслуживания на ведущих российских и зарубежных автостроительных компаниях	9	3-4	1	2	-	2	10	
3	Предприятия фирменного обслуживания	9	5-6	1	-	-	1	6	Рейтинг-контроль № 1 (6 неделя)
4	Менеджмент взаимоотношений между клиентом и автомобилестроительной	9	7-10	1	-	-	1	8	

³ Распределение общего числа часов, указанных на практические занятия в УП, с учетом часов на КП/КР

⁴ Данный пункт включается в рабочую программу только при формировании профессиональных компетенций.

	компанией и службами сервиса.								
5	Информация о клиенте фирменного обслуживания	9	11-12	1	-	-	1	8	Рейтинг-контроль № 2 (12 неделя)
6	Современные инструменты фирменного обслуживания	9	13-16	2			1	6	
7	Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания.	9	17-18	2			2	8	Рейтинг-контроль № 3 (18 неделя)
Всего за 9 семестр:		9		10			10	52	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине		9		10			10	52	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

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

Технология 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. Организация системы технического обслуживания на ведущих российских и зарубежных автостроительных компаниях

Опыт и система 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. Предприятия фирменного обслуживания

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. Менеджмент взаимоотношений между клиентом и автомобилестроительной компанией и службами сервиса.

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. Информация о клиенте фирменного обслуживания

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. Современные инструменты фирменного обслуживания

Направления совершенствования фирменного обслуживания; технология, организация и управление оборотом запасных частей и расходных материалов; Альфа-Авто: автосалон, автосервис, автозапчасти.

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

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.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Практическая работа 1. Структура и содержание руководящих документов по технологии фирменного обслуживания.

Практическая работа 2. Определение потребности в запасных частях.

Практическая работа 3. Определение кодировки для оформления заказов запасных частей.

Практическая работа 4. Сбор данных и выполнение анализа о потребностях в услугах фирменного сервиса автомобилей в регионе.

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. 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.

- рейтинг-контроль №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.

- рейтинг-контроль №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.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины *(Зачет)*.

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации:

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.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Перечень тем для самостоятельной проработки:

1. Технология фирменного обслуживания автомобилей в России и за рубежом;
2. Значение информационных потоков о качестве продукции и услуг в автостроительной компании; основы подготовки персонала для работы с клиентами сервисных центров.
3. Система работы с клиентами в компаниях: АвтоВАЗ, Тойота, Хонда и др.;
4. Мероприятия с участием предприятий сервисно-сбытовой сети;
5. Международные стандарты в области управления и обеспечения качества; информационные обратные связи на предприятии; анализ качества продукции на рынке
6. Организационно-правовые формы предприятий по продаже автомобилей в РФ: статистика, географическое распределение, достоинства и недостатки каждой формы;
7. Организационные структуры предприятий по продаже автомобилей: типы, цели и задачи, примеры, достоинства и недостатки;
8. 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
9. Особенности продаж автомобилей юридическим лицам: этапы, документы, проблемы, примеры;
10. Особенности продаж автомобилей физическим лицам: этапы, документы, проблемы, примеры; системы сопровождения заказчика;
11. Эффективное управление обслуживанием; средства для привлекательного оформления станции технического обслуживания.
12. Клиентский пакет, изучение потребностей лица, желающего купить автомобиль, и ориентация на них;
13. Хороший прием посетителей и обеспечение первого положительного впечатления;
14. Определение потребностей конкретного лица, желающего купить автомобиль; всесторонняя работа с лицом, желающим купить автомобиль.
15. Направления совершенствования фирменного обслуживания;
16. Технология, организация и управление оборотом запасных частей и расходных материалов;
17. Общие принципы выбора оборудования, оформления договорных обязательств с поставщиком;
18. Общая структура рынка услуг по продаже оборудования, ремонта, сервисного сопровождения;
19. Техническая и обзорная информация; примеры условий обслуживания оборудования сторонними организациями;
20. Гарантии изготовителя, продавца; правила предъявления гарантийных претензий; метрологическая поверка оборудования.

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
Основная литература		
1. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей: учебное пособие / Н.А. Коваленко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2016. - 228 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-011446-0	2016	http://znanium.com/bookread2.php?book=525206 (дата обращения: 25.08.2021)
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?p11_id=64763 — Загл. с экрана.	2015	http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=64763 (дата обращения: 25.08.2021)
3. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта: Учебное пособие / В.М. Круглик, Н.Г. Сычев. - М.: НИЦ ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 260 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006953-1, 300 экз.	2013	http://znanium.com/bookread2.php?book=4157291 (дата обращения: 25.08.2021)
Дополнительная литература		
1. Гринцевич, В. И. Организация и управление технологическим процессом текущего ремонта автомобилей [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. И. Гринцевич. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2012. - 182 с. - ISBN 978-5-7638-2643-2.	2012	http://znanium.com/bookread2.php?book=492452 (дата обращения: 25.08.2021)
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	2012	http://www.iprbookshop.ru/28407 (дата обращения: 25.08.2021)
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?p11_id=56614 — Загл. с экрана.	2015	http://e.lanbook.com/books/element.php?p11_id=56614 (дата обращения: 25.08.2021)

6.2. Периодические издания

Перечень научно-технических журналов:

1. «Вестник МАДИ».
2. «Грузовик».
3. «Мир транспорта и технологических машин».
4. «Транспорт: наука, техника, управление» (ВИНИТИ РАН)»
5. «Автомобильная промышленность».

6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://znaniimn.com/>
2. <http://e.lanbook.com/>
3. <http://www.nelbook.ru>
4. <http://elibrary.ru/>
5. <http://www.codenet.ru/>
6. <http://www.helloworld.ru/>
7. <http://www.biblioclub.ru/>

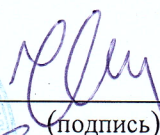
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины «Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств» имеются помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Лекционные занятия проводятся в аудиториях: 319-2.

Практические занятия проводятся в аудиториях: 311-2, 317-2, 165-4.

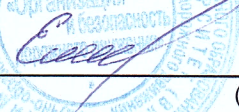
Рабочую программу составил доцент кафедры АТ, к.т.н. Колов Д. А.



(подпись)

Рецензент (представитель работодателя)

Исполнительный директор НОЦ ОБДД Ермолаев Ю. Н.



(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры АТ

Протокол № 18 от 27.06.2022 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 № 2 от 27.06.2022 года

Председатель комиссии зав. кафедрой АТ, к.т.н., доцент Кириллов А. Г.



(подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ
ФИРМЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ»**

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. _____

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

«Основы организации фирменного обслуживания автотранспортных средств»

образовательной программы направления подготовки 23.03.03 - «Эксплуатация транспортно-

технологических машин и комплексов», направленность: Автомобильный сервис

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой _____ / _____

*Подпись**ФИО*