



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Казанский ГАУ)

Институт механизации и технического сервиса

Кафедра эксплуатации и ремонта машин

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-
воспитательной работе и
молодежной политике, доцент

_____ А. В. Дмитриев
«16» мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дилерская служба в автомобильном сервисе

Направление подготовки

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) подготовки

«Автомобили и автомобильное хозяйство»

Форма обучения
очная, заочная

Казань – 2024

Составитель Зав. каф.Э и РМ, д.т.н., проф

Адигамов Н.Р.

Должность, ученая степень, ученое звание

Ф.И.О.

Оценочные средства обсуждены и одобрены на заседании кафедры эксплуатации и ремонта машин «22» апреля 2024 года (протокол № 15)

Заведующий кафедрой Э и РМ, д.т.н., профессор

Адигамов Н.Р.

Должность, ученая степень, ученое звание

Ф.И.О.

Рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии Института механизации и технического сервиса «24» апреля 2024 года (протокол № 8)

Председатель методической комиссии:

к.т.н., доцент

Зиннатуллина А.Н.

Должность, ученая степень, ученое звание

Ф.И.О.

Согласовано:

Директор

Медведев В.М.

Ф.И.О.

Протокол Ученого совета института № 8. от «25» апреля 2024 го

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе»:

Код индикатора достижения компетенции	Индикатор достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК–10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности		
УК –10.2	Демонстрирует способность использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.	<p>Знать: законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб.</p> <p>Уметь: применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны</p> <p>Владеть: понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб.</p>
ПК–1 Способен организовать работу предприятий по эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту, материально–техническому обеспечению АТС и их компонентов.		
ПК-1.3	Обеспечивает выполнение работ по функционированию (лицензированию, сертификации) предприятий по эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту, материально–техническому обеспечению АТС и их компонентов.	<p>Знать: формы организации и технологии работ по диагностики, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой.</p> <p>Уметь: организовывать и планировать деятельность дилерских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию.</p> <p>Владеть: навыками работы с нормативно-технической документацией; технологическими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей.</p>
ПК–3 Владеет знаниями правил выполнения гарантийных обязательств организаций изготовителей АТС и сервисных центров с учетом технических условий эксплуатации		
ПК–3.1	Осуществляет документооборот по приему и обработке рекламаций, гарантийному учету и гарантийному ремонту	<p>Знать: особенности и содержание работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях.</p>

	АТС и их компонентов.	<p>Уметь: выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управления производством в дилерских предприятиях.</p> <p>Владеть: навыками работы с нормативно-технической документацией при выполнении работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях.</p>
ПК–3.2	Обеспечивает учет движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.	<p>Знать: особенности учета и движения запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.</p> <p>Уметь: выполнять работы по учету запасных частей.</p> <p>Владеть: навыками учета запасных частей, используемых при гарантийном ремонте АТС и их компонентов.</p>

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины». Изучается в 6 семестре, на 3 курсе при очной форме обучения, на 4 курсе при заочной форме обучения.

Изучение дисциплины предполагает предварительное освоение следующих дисциплин учебного плана: «Конструкция и эксплуатационные свойства автотранспортных средств (АТС)», «Детали машин и основы конструирования», «Эксплуатационные материалы», «Организация, планирование и управление автотранспортным предприятием», «Типаж и эксплуатация технологического оборудования», «Подъемно-транспортные машины».

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, могут быть использованы при прохождении производственно-технологической практики и производственно-эксплуатационной практики.

3 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

Таблица 3.1 - Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Вид учебных занятий	Очное обучение	Заочное обучение
	6 семестр	4 курс, сессия 1
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего, час)	45	19
в том числе:		
- лекции, час	22	4
в том числе в виде практической подготовки (при наличии), час	-	-
- лабораторные занятия, час	-	-
- практические занятия, час	22	14
в том числе в виде практической подготовки (при наличии), час	8	6
- зачет, час	1	1
- экзамен, час	-	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего, час)	63	89
в том числе:		
- подготовка к лабораторным (практическим) занятиям, час	23	49
- работа с тестами и вопросами для самоподготовки, час	20	20
- выполнение курсового проекта (работы), час	-	-
- подготовка к зачету, час	20	20
- подготовка к экзамену, час	-	-
Общая трудоемкость		
час	108	108
з.е.	3	3

4 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам и темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Таблица 4.1 - Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость							
		лекции		пр. занятия		всего ауд. часов		самост. работа	
		очно	заочно	очно	заочно	очно	заочно	очно	заочно
1	Определение и особенности автомобильного сервиса	4	1	-	-	4	3	12	20
2	Рынок сервисных услуг	4	1	6	4	10	3	12	20
3	Автомобильный сервис за рубежом	2	-	-	-	2	-	9	9
4	Исполнители услуг автомобильного сервиса	4	1	6	4	10	5	14	20
5	Организация фирменного сервиса автомобилей	8	1	10	6	18	7	16	20
	Итого	22	4	22	14	44	18	63	89

Таблица 4.2. - Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам

№	Содержание раздела (темы) дисциплины	Время, ак. час (очно/заочно)			
		очно		заочно	
		всего	в том числе в форме практической подготовки	всего	в том числе в форме практической подготовки
1	Раздел 1. Определение и особенности автомобильного сервиса				
	<i>Лекции</i>	4	-	1	-
1.1	Введение, цели и задачи дисциплины, рекомендуемая литература. Развитие системы технического обслуживания и ремонта техники в России. Этапы и концепции развития сервиса. Классификация и характеристика услуг автомобильного сервиса.	4	-	1	-
2	Раздел 2. Рынок сервисных услуг				
	<i>Лекции</i>	4	-	1	-
2.1	Особенности рынка технического	4	-	1	-

	сервисных услуг, его сущность и структура. Основные факторы, влияющие на формирование спроса на услуги технического сервиса. Основные факторы, обеспечивающие спрос на услуги автосервиса. Современное состояние рынка услуг автосервиса.				
<i>Практические работы</i>		6	-	4	-
2.2	Анализ деятельности технического сервиса.	4	-	2	-
2.3	Формы обеспечения потребителей машинами, оборудованием и запасными частями.	2	-	2	-
3	Раздел 3. Автомобильный сервис за рубежом				
<i>Лекции</i>		2	-	-	-
3.1	Особенности развития сервиса в Европе. Особенности сервиса США Тенденции развития производственно-технической базы автосервиса.	2	-	-	-
4	Раздел 4. Исполнители услуг автомобильного сервиса				
<i>Лекции</i>		4	-	1	-
4.1	Станции технического обслуживания. Функции и классификация СТО. Схема технологического процесса и структура СТО. Специализированное предприятие по техническому сервису.	4	-	1	-
<i>Практические работы</i>		6	4	4	2
4.2	Структурные схемы технического сервиса. Планирование работы СТО.	2	2	2	1
4.3	Основные процессы фирменного СТО. Обслуживание и ремонт автомобилей.	2	2	2	1
4.4	Вспомогательные процессы в техническом сервисе. Управление складом.	2	-	-	-
5	Раздел 5. Организация фирменного сервиса автомобилей				
<i>Лекции</i>		8	-	1	-
5.1	Организационно-правовые формы предприятий автомобильного сервиса. Дилерская система технического и фирменного сервиса.	4	-	1	-
5.2	Фирменный сервис. Дистрибьюторы, дилеры и дилерские сети. Характеристика дилерских предприятий.	2	-	-	-
5.3	Организация предприятия по техническому сервису. Организация торговли техникой, принадлежностями и запасными частями.	2	-	-	-
<i>Практические работы</i>		10	4	6	4
5.4	Оформление технического сервиса. Основные внешние элементы. Оформление здания. Логотипы. Спецдежда. Планирование работы СТО	4	2	2	2
5.5	Современные стандарты для технического	4	-	2	-

	сервиса. Документация дилерских служб.				
5.6	Продажа услуг. Оформление заказов. Контроль и анализ результатов сервиса.	2	2	2	2

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Вафин Н.Ф. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе» для студентов очного и заочного обучения Института механизации и технического сервиса по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов: метод. указания / Н.Ф. Вафин. – Казань: Изд-во Казанского ГАУ, 2020. – 32 с. – Текст: электронный.

2. Вафин Н.Ф. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе» для студентов заочного обучения Института механизации и технического сервиса по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов: метод. указания / Н.Ф. Вафин. – Казань: Изд-во Казанского ГАУ, 2020. – 12 с. – Текст: электронный.

Примерная тематика курсовых проектов (работ):

Не предусмотрен

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Представлен в приложении в рабочей программе дисциплины «Дилерская служба в автомобильном сервисе».

7 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная учебная литература:

1. Волгин, В. В. Автодилер: торговля техникой: практическое пособие. Авторынок и афтермаркет, организация торговли, управление, развитие : руководство / В. В. Волгин. — Москва : Дашков и К, 2019. — 880 с. — ISBN 978-5-394-01979-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119273> (дата обращения: 27.04.2020).

2. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания: Учебное пособие / Бычков В.П., Гончаров В.Н., Усова Ю.П. - Воронеж: ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 175 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/858233> (дата обращения: 27.04.2020).

3. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст :

электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448756> (дата обращения: 27.04.2020).

4. Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учеб. пособие / Е.Л. Савич, М.М. Болбас, А.С. Сай ; под ред. Е.Л. Савича. — Минск : Новое знание ; Москва : ИНФРА-М, 2018. — 160 с. : ил. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-104882-5. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/920520> (дата обращения: 27.04.2020).

Дополнительная учебная литература:

1. Бычков, В. П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: Учебное пособие / В.П. Бычков. - Москва : НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-16-004861-1. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/251859> (дата обращения: 28.04.2020).

2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/511993> (дата обращения: 28.04.2020).

3. Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования : учеб. пособие / С.Ф. Головин. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 282 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-103218-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1002892> (дата обращения: 28.04.2020).

4. Коваленко, Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей: Учебное пособие / Н.А.Коваленко - Москва : НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2016. - 229 с. (Высшее образование) ISBN 978-5-16-011446-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/525206> (дата обращения: 28.04.2020).

5. Федоськина, Л. А. Управление качеством послепродажного обслуживания автомобилей / Л.А. Федоськина, 2-е изд., стереотипное - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 244 с. ISBN online 978-5-16-102333-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/533389> (дата обращения: 28.04.2020).

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

2. Информационные системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки (ИС ЭКБСОН)[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vlibrary.ru/>

3. Справочная правовая система «КонсультантПлюс»,

4. Справочная правовая система «Гарант».

9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, лабораторные занятия и самостоятельная работа студентов.

В лекциях излагаются основные теоретические сведения, составляющие научную концепцию курса. Для успешного освоения лекционного материала рекомендуется:

- после прослушивания лекции прочитать её в тот же день;
- выделить маркерами основные положения лекции.

В процессе лекционного занятия студент должен выделять важные моменты, выводы, основные положения, выделять ключевые слова, термины. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удаётся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии. Студенту рекомендуется во время лекции участвовать в обсуждении проблемных вопросов, высказывать и аргументировать своё мнение. Это способствует лучшему усвоению материала лекции и облегчает запоминание отдельных выводов. Прослушанный материал лекции студент должен проработать. От того, насколько эффективно это будет сделано, зависит и прочность усвоения знаний. Рекомендуется перечитать текст лекции, выявить основные моменты в каждом вопросе, затем ознакомиться с изложением соответствующей темы в учебниках, проанализировать дополнительную учебно-методическую и научную литературу по теме, расширив и углубив свои знания. В процессе рекомендуется выписывать из изученной литературы и подбирать свои примеры к изложенным на лекции положениям.

При подготовке к лабораторным занятиям рекомендуется следующий порядок действий:

1. Внимательно проанализировать поставленные теоретические вопросы, определить объем теоретического материала, который необходимо усвоить.
2. Изучить лекционные материалы, соотнося их с вопросами, вынесенными на обсуждение.
3. Прочитать рекомендованную обязательную и дополнительную литературу, дополняя лекционный материал (желательно делать письменные заметки).
4. Отметить положения, которые требуют уточнения, зафиксировать возникшие вопросы.
5. После усвоения теоретического материала необходимо приступать к выполнению лабораторного задания. Лабораторное задание рекомендуется выполнять письменно.

Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний. Самостоятельная работа обучающихся регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к лабораторным занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на лабораторных занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к лабораторным занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым лабораторным занятием студент изучает план занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на занятие материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на занятии или на индивидуальные консультации.

Перечень методических указаний по дисциплине:

1. Вафин Н.Ф. Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе» для студентов очного и заочного обучения Института механизации и технического сервиса по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов: метод. указания / Н.Ф. Вафин. – Казань: Изд-во Казанского ГАУ, 2020. – 32 с. – Текст: электронный.

2. Вафин Н.Ф. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Дилерская служба в автомобильном сервисе» для студентов заочного обучения Института механизации и технического сервиса по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов: метод. указания / Н.Ф. Вафин. – Казань: Изд-во Казанского ГАУ, 2020. – 12 с. – Текст: электронный.

10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Форма проведения занятия, самостоятельной работы	Используемые информационные технологии	Перечень информационных справочных систем (при необходимости)	Перечень программного обеспечения
Лекционный курс	Мультимедийные технологии в сочетании с технологией проблемного изложения	нет	ОС Microsoft Windows XP Prof, x64 Ed; Microsoft Office Standart 2016
Практические занятия	Мультимедийные технологии	нет	ОС Microsoft Windows XP Prof, x64 Ed; Microsoft Office Standart 2016
Самостоятельная	Мультимедийные	Информационно-	«Антиплагиат. ВУЗ».

работа	технологии	правовое обеспечение «Гарант-аэро»	ЗАО «Анти-Плагиат»; LMS Moodle (модульная объектно-ориентированная динамическая среда обучения)
--------	------------	---------------------------------------	---

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекции	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием - №616: ноутбук – 1 шт., мультимедиа проектор – 1 шт., экран -1 шт. доска, стол и стул для преподавателя, столы и стулья для студентов, подвижная кафедра.
Практические занятия	Аудитория для практических занятий - №610: Ноутбук – 1 шт., мультимедиа проектор – 1 шт., экран -1 шт. доска, стол и стул для преподавателя, столы и стулья для студентов, подвижная кафедра.
Самостоятельная работа студентов	Компьютерные классы, аудитория для самостоятельной работы: - №518: компьютеры AMD Athlon 64x2, ОЗУ-1GB, HDD-250 GB – 25 шт., мониторы: Acer – 20 шт., Philips - 4шт, Benq - 1шт., хаб Hp2530-24 Switer J9732A D-Link Des-1026G, набор компьютерной мебели – 25 шт., стол и стул для преподавателя – 1 шт.; - №502: компьютеры INTEL PENTIUM E 5500 ОЗУ-2 GB HDD-150 – 24 шт., мониторы: LG – 19 шт., Philips - 2шт., Acer – 1 шт., Хаб Hp2530-24 Switer J9732A D-Link Des-1026G, набор компьютерной мебели – 24 шт., стол и стул для преподавателя – 1 шт.