

# **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В СЕРВИСЕ**

(название дисциплины)

**190600.62 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

(код направления (специальности) подготовки)

**5 семестр**

(семестр)

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целью освоения дисциплины является изучение современной системы автосервиса, организации и технологии по удовлетворению нужд потребителей услуг на предприятиях автосервиса.

### **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО (ВПО)**

Дисциплина «Системы, технология и организация услуг в сервисе» относится к дисциплинам математического и естественнонаучного цикла в соответствии с программой ФГОС по данному направлению. При изучении дисциплины используются знания, предшествующие бакалаврской подготовке.

В учебном плане предусмотрены следующие виды учебной деятельности: теоретические лекции, лабораторные работы, практические занятия и самостоятельная работа. Дисциплина изучается в пятом семестре.

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

В процессе освоения дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

- умеет разрабатывать техническую документацию и методические материалы, предложения и мероприятия по осуществлению технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения, их агрегатов, систем и элементов (ПК-3);
- готов к участию в составе коллектива исполнителей в разработке транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации (ПК-7);
- умеет выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю (ПК-11);
- владеет знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев эффективности применительно к конкретным видам транспортных и технологических машин (ПК-13);
- способен к освоению особенностей обслуживания и ремонта технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций (ПК-14);
- способен к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и технологических машин и оборудования (ПК-16);
- готов к участию в составе коллектива исполнителей в организации и выполнении транспортно-технологических процессов (ПК-22);

-способен составлять графики работ, заказы, заявки, инструкции, пояснительные записки, технологические карты, схемы и другую техническую документацию, а также установленную отчетность по утвержденным формам, следить за соблюдением установленных требований, действующих норм, правил и стандартов (ПК-29);

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение. Социально-экономическая сущность автосервиса. Цели автосервиса. Система и организация технического обслуживания и ремонта автомобилей. Рынок автосервисных услуг. Определение емкости рынка. Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов. Технологические процессы на СТОА. Производственно-техническая база системы автотехобслуживания. Организация технологического процесса и подготовка производства на СТОА. Организация и технология работ на СТОА при диагностировании автомобилей. Управление производственной деятельностью СТОА. Эффективность функционирования СТОА. Качество автосервиса и его продукции. Общие принципы государственного регулирования транспортной деятельности в условиях рынка. Анализ возможностей и ограничений предприятий автосервиса. Управление персоналом. Организация работы с клиентом. Реклама. Разработка предложений. Экологическая безопасность производственных процессов технического обслуживания и ремонта автомобилей. Организация труда и техника безопасности на предприятиях автосервиса.

Составитель: доцент Аблаев А.А.

должность, ФИО, подпись

Заведующий кафедрой

АТ

название кафедры

Кириллов А.Г.

ФИО, подпись

Директор института  
(декан факультета)

АТФ

название подразделения

Баженов Ю.В.

ФИО, подпись

Дата:

30.10.15

Печать института (факультета)