

Аннотация к рабочей программе
дисциплины «Технология и организация фирменного обслуживания»
для бакалавров по направлению 190600.62 - Эксплуатация транспортно-
технологических машин и комплексов

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.

Дисциплина «Технология и организация фирменного обслуживания» является одной из базовых дисциплин при подготовке бакалавров по специальности 190600.62 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Освоение данной дисциплины формирует у студентов следующие компетенции: ПК-3; ПК-5; ПК-7; ПК-9; ПК-11; ПК-13; ПК-21; ПК-23; ПК-24; ПК-34.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать: основы методик разработки проектов и программ для отрасли, проведение необходимых мероприятий, связанных с безопасной и эффективной эксплуатацией транспортных и транспортно-технологических машин различного назначения, их агрегатов, систем и элементов, а также выполнение работ по стандартизации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов; основами умений рассмотрения и анализа различной технической документации; организационную структуру, методы управления и регулирования, критерии эффективности применительно к конкретным видам транспортных и технологических машин.

Уметь: 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; проводить испытания транспортно-технологических процессов и их элементов; выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю; осваивать технологии и формы организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и технологических машин и оборудования; изучать и анализировать необходимую информацию, технические данные, показатели и результаты работы по совершенствованию технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин различного

назначения, их агрегатов, систем и элементов; проводить необходимые расчеты, используя современные технические средства; реализовывать управленческие решения по организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников.

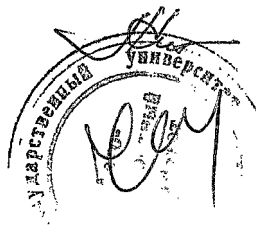
Владеть: навыками участия в составе коллектива исполнителей в разработке транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации; навыками деятельности по организации управления качеством эксплуатации транспортно-технологических машин и комплексов; знаниями экономических законов, действующих на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применением в условиях рыночного хозяйства страны.

Тематический план дисциплины включает следующие темы:

1. Роль и место технологии фирменного обслуживания в структуре компании производителя автотранспортных средств.
2. Организация системы технического обслуживания на ведущих российских и зарубежных автостроительных компаниях.
3. Предприятия фирменного обслуживания.
4. Менеджмент взаимоотношений между клиентом и автомобилестроительной компанией и службами сервиса.
5. Информация о клиенте фирменного обслуживания.
6. Современные инструменты фирменного обслуживания
7. Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования станции технического обслуживания

Зав. кафедрой «Автомобильный транспорт»

Декан АТФ



А.Г. Кириллов

Ю.В. Баженов