

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет технологии, транспорта и связи

Кафедра Строительных и дорожных машин

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лесков А.В.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.09.1.Организация предприятий фирменного обслуживания

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 23.03.03 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис транспортных и транспортно-технологических машин (строительные, дорожные и коммунальные машины) (для набора 2014, 2015)

Форма обучения заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

- формирование у студентов базовых знаний в области организации предприятий фирменного обслуживания.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение общих сведений об организации производства и техническом сервисе машин;
- изучение организации предприятий технического сервиса машин;
- изучение экономики и организации производственного процесса предприятий технического сервиса;
- изучение организации фирменного обслуживания транспортных и технологических машин.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина входит в вариативную часть Блока 1 цикла дисциплин учебного плана данного направления подготовки. Знания и умения обучающегося, получаемые при освоении дисциплины следующие: Обучающийся должен знать: - общие сведения об организации производства и техническом сервисе машин; - основные стратегические направления развития услуг технического сервиса. - основные понятия технического сервиса; - основные задачи системы технического сервиса; - принципы современного технического сервиса. - современные системы управления предприятиями технического сервиса; - экономику и организацию производственного процесса предприятий технического сервиса; - организацию фирменного обслуживания транспортных и технологических машин. Обучающийся должен уметь: - использовать сведения из различных источников для успешного исследования и поиска решения в нестандартных ситуациях; - определять количественную оценку уровня обслуживания; - определять основные показатели, характеризующие производственный процесс на предприятии технического сервиса.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	8 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62

Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-7	Готовность к участию в составе коллектива исполнителей к разработке транспортных и транспортно-технологических процессов, их элементов и технологической документации
ПК-11	Способность выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю
ПК-37	Владеть знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: - общие сведения об организации производства и техническом сервисе машин; - основные стратегические направления развития услуг технического сервиса.
	Стандартный: - основные понятия технического сервиса; - основные задачи системы технического сервиса; - принципы современного технического сервиса.

	Эталонный: - современные системы управления предприятиями технического сервиса; - экономику и организацию производственного процесса предприятий технического сервиса; - организацию фирменного обслуживания транспортных и технологических машин.
Уметь	Пороговый: - пользоваться справочной литературой по направлению своей профессиональной деятельности; - определять виды работ при техническом обслуживании машин.
	Стандартный: - пользоваться справочной литературой по направлению своей профессиональной деятельности и интерпретировать полученную информацию для достижения практических целей; - определять виды работ, неисправности и отказы машин при техническом обслуживании.
	Эталонный: - использовать сведения из различных источников для успешного исследования и поиска решения в нестандартных ситуациях; - определять количественную оценку уровня обслуживания; - определять основные показатели, характеризующие производственный процесс на предприятии технического сервиса.
Владеть	Пороговый: - типовой методикой определения основных показателей производственного процесса.
	Стандартный: - навыками определения методов организации работ по текущему ремонту машин; - навыками определения методов и формы обслуживания при реализации услуг фирменного сервиса машин.
	Эталонный: - основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, наличием устойчивых навыков работы с компьютером как средством управления информацией; - способностью использовать программы организации работ по техническому обслуживанию транспортных и технологических машин.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Введение. Общие сведения об организации производства и техническом сервисе машин	23	1	2		20
2	2	Организация предприятий технического сервиса машин	13	1	2		10
3	3	Экономика и организация производственного процесса предприятий технического сервиса	12	1	1		10
4	4	Организация фирменного обслуживания транспортных и технологических машин	14	1	1		12
Итого			62	4	6	0	52

3.2. Лекционные занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Сущность организации производства. Основные понятия технического сервиса и работы, выполняемые во время его осуществления. Обеспечение качества и поддержание надежности машин. Неисправности и отказы машин. Основные задачи системы технического сервиса. Современный уровень развития организации производства на предприятиях технического сервиса. Основные стратегические направления развития услуг технического сервиса. Критерии качества работы предприятия технического сервиса.
2	2	Классификация технического сервиса, виды технического сервиса по времени его осуществления. Предприятия технического сервиса как самостоятельные хозяйственные субъекты. Состав производственно-технической инфраструктуры предприятия технического сервиса машин.
3	3	Формы организации производства по техническому обслуживанию машин. Схемы организации и управления ремонтным производством на предприятиях технического сервиса машин. Основные показатели производственного процесса на предприятии технического сервиса.

4	4	Фирменное обслуживание машин как сервисная система. Фирменное обслуживание машин как сервисная система. Подсистема предоставления сервисных услуг фирменного обслуживания машин. Подсистема маркетинга сервисных услуг. Определение ценности услуг фирменного сервиса машин. Основные методы предоставления услуг фирменного сервиса машин. Формы обслуживания при реализации услуг фирменного сервиса машин. Выбор и обоснование базового уровня (стандарта) обслуживания машин в фирменной системе технического сервиса.
---	---	--

3.3. Практические (семинарские) занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Обсуждение пройденного материала. Наглядные примеры.
2	2	Обсуждение пройденного материала. Наглядные примеры. Документальные фильмы.
3	3	Обсуждение пройденного материала.
4	4	Обсуждение пройденного материала. Наглядные примеры. Документальные видеоматериалы.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Организация технического обслуживания и ремонта СДМ	Реферат

2	2	Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта машин	Доклад, отчет
3	3	Стратегия деятельности предприятий технического сервиса	Доклад, отчет
4	4	Методы и формы организации работ по техническому обслуживанию машин	Доклад, отчет

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекции	Использование презентаций	6
2	2	Лекции	Использование презентаций	6
3	3	Лекции	Использование презентаций, мультимедийных ресурсов	4
4	4	Лекции	Использование презентаций	6

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Озорнин С.П. Организация предприятий технического сервиса: учеб. пособие / С.П. Озорнин; Забайкал. гос. ун-т. – Чита: ЗабГУ, 2014. – 211 с.
2. Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие / С.Ф.Головин. - Москва: Альфа-М : Инфра-М, 2008. - 288с.
3. Озорнин С.П. Теоретические основы технического сервиса строительных, дорожных и коммунальных машин: учеб. пособие / С.П.Озорнин, И.В.Леонтьев. - Чита: ЧитГУ, 2008. - 214 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т.А.Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия: Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5.

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Озорнин С.П. Организация и технология фирменного сервиса транспортных и

технологических машин: моногр. В 2 ч. Ч. 1 / Озорнин Сергей Петрович. - Чита: ЗабГУ, 2013. - 210 с.

2. Озорнин С.П. Организация и технология фирменного сервиса транспортных и технологических машин: моногр. Ч. 2 / Озорнин Сергей Петрович. - Чита: ЗабГУ, 2013. - 131 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Демчук О.Н. Теория организации / О. Н. Демчук, Т. А. Ефремова; Демчук О.Н.; Ефремова Т.А. - Moscow: Флинта, 2009. - . - Теория организации [Электронный ресурс]: учеб. пособие / О.Н. Демчук, Т.А. Ефремова. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2009.

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Библиотека ЗабГУ. – Режим доступа: <http://library.zabgu.ru/>
2. Электронная библиотечная система «Консультант студента. Электронная библиотека технического вуза». – Режим доступа: <http://studentlibrary.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Юрайт». – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/>
4. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. – Режим доступа: <http://www.gpntb.ru/>
5. Библиотека технической литературы. – Режим доступа: <http://techlib.org>
6. Библиотека технической литературы. – Режим доступа: <http://listlib.narod.ru/>
7. Техническая библиотека. – Режим доступа: <http://techlibrary.ru/>
8. Автомобильная литература. – Режим доступа: <http://www.driveforce.ru/>
9. Электронная библиотека «eKNIGI». – Режим доступа: <https://eknigi.org/tehnika/>

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49, корп. 1, ауд. 04-214

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная маркерная.

Технические средства обучения:

Комплект мобильного оборудования, не закрепленного за конкретной учебной аудиторией: мультимедийный проектор, экран переносной на треноге, ноутбук.

672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49, корп. 1, ауд. 04-206

Компьютерный класс

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная маркерная.

ПК – 15 шт. (в т.ч. преподавательский).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение

следующих требований:

- обязательное посещение всех занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Разработчик/группа разработчиков: Булаев Е. А., старший преподаватель

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 01.09.2017 г. № 1)**