



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 «Эксплуатация и ремонт машин»

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор –  
проректор по учебно-  
воспитательной работе, проф.  
Б.Г. Зиганшин  
«21» мая 2020 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

Уровень  
бакалавриата

Форма обучения  
очная, заочная

Год поступления обучающихся: 2020

Казань - 2020

Составитель:

старший преподаватель кафедры  
«Эксплуатация и ремонт машин»  
Салахов Ильсур Муллахматович

Рабочая программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры «Эксплуатация и ремонт машин» 30 апреля 2020 года (протокол № 16).

Зав. кафедрой, д.т.н., профессор

Адигамов Н.Р.

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии Института механизации и технического сервиса 12 мая 2020 года (протокол № 8).

Пред. метод. комиссии, к.т.н., доцент

Шайхутдинов Р.Р.

Согласовано:  
Директор Института механизации  
и технического сервиса,  
д.т.н., профессор

Яхин С.М.

Протокол Ученого совета ИМ и ТС №10 от 14 мая 2020 года.

## 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 компетенции	Результаты освоения ОПОП. Содержание компетенций (в соответствии с ФГОС ВО)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<b>ПК-11</b>	способностью выполнять работы в области производственной деятельности по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению техническому контролю	<p><b>Знать:</b> особенности и содержание работ по информационному обслуживанию, основам организации производства, труда и управления производством, метрологическому обеспечению и техническому контролю в дилерских предприятиях.</p> <p><b>Уметь:</b> выполнять работы по информационному обслуживанию и основам организации и управления производством в дилерских предприятиях.</p> <p><b>Владеть:</b> 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>
<b>ПК-16</b>	способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных транспортно-технологических машин и оборудования	<p><b>Знать:</b> формы организации и технологии работ по диагностике, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей, выполняемые дилерской службой.</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать и планировать деятельность дилерских служб; анализировать информацию, технические данные; производить необходимые расчеты; применять и использовать нормативно-техническую документацию.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками работы с нормативно-технической документацией; технологическими расчетами по организации диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей.</p>
<b>ПК-37</b>	владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применения в условиях рыночного хозяйства страны	<p><b>Знать:</b> законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие производственно-хозяйственную и финансово-экономическую деятельность дилерских служб.</p> <p><b>Уметь:</b> применять законодательство в сфере экономики, регламентирующее деятельность дилерских служб в условиях рыночного хозяйства страны</p> <p><b>Владеть:</b> понятиями о государственном и производственно-коммерческом регулировании деятельности дилерских служб.</p>

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к факультативным дисциплинам учебного плана.

Изучается в 6 семестре, на 3 курсе при очной форме обучения, на 3 курсе при заочной форме обучения.

Изучение дисциплины предполагает предварительное освоение следующих дисциплин учебного плана: «Правовые вопросы эксплуатации техники», «Экономика отрасли», «Техническая эксплуатация транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ТиТМО)», «Организация, планирование и управление автотранспортным предприятием» («Управление технологическими процессами»).

Знания, полученные при изучении данной дисциплины могут быть использованы при прохождении преддипломной практики и государственной итоговой аттестации.

### 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 2 зачетные единицы, 72 часа.

Таблица 3.1 - Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Вид учебной работы	Очное обучение	Заочное обучение
	6 семестр	6 сессия
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), час</b>	<b>33</b>	<b>9</b>
в том числе: лекции, час	16	4
лабораторные занятия, час	-	-
практические занятия, час	16	4
зачет, час	1	1
<b>Самостоятельная работа обучающихся (всего), час</b>	<b>39</b>	<b>63</b>
в том числе: -подготовка к практическим занятиям, час	16	16
- работа с тестами и вопросами для самоподготовки, час	19	43
- выполнение контрольной работы, час	-	-
- подготовка к зачету, час	4	4
<b>Общая трудоемкость: час</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>зач. ед</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

**4 Содержание дисциплины, 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		практ. занятия		всего ауд. часов		самост. работа	
		очно	заочно	очно	заочно	очно	заочно	очно	заочно
1	Определение и особенности автомобильного сервиса	2	1	-	-	2	1	5	7
2	Рынок сервисных услуг	2	1	4	-	6	1	8	12
3	Автомобильный сервис за рубежом	2	-	-	-	2	-	6	10
4	Исполнители услуг автомобильного сервиса	4	1	6	2	10	3	10	16
5	Организация фирменного сервиса автомобилей	6	1	6	2	12	3	10	18
<b>Итого</b>		<b>16</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>63</b>

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

№	Содержание раздела (темы) дисциплины	Время, ак.час (очно/заочно)	
		очно	заочно
1	<b>Раздел 1. Определение и особенности автомобильного сервиса</b>		
	<i>Лекции</i>	<b>2</b>	<b>1</b>
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.	2	1
2	<b>Раздел 2. Рынок сервисных услуг</b>		
	<i>Лекции</i>	<b>2</b>	<b>1</b>
2.1	Особенности рынка технического 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.	2	1

	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	-
2.2	Анализ деятельности технического сервиса.	2	-
2.3	Формы обеспечения потребителей машинами, оборудованием и запасными частями.	2	-
<b>3</b>	<b>Раздел 3. Автомобильный сервис за рубежом</b>		
	<i>Лекции</i>		
3.1	Особенности развития сервиса в Европе. Особенности сервиса США Тенденции развития производственно-технической базы автосервиса.	2	-
<b>4</b>	<b>Раздел 4. Исполнители услуг автомобильного сервиса</b>		
	<i>Лекции</i>		
4.1	Станции технического обслуживания. Функции и классификация СТО. Схема технологического процесса и структура СТО. Специализированное предприятие по техническому сервису.	4	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
4.2	Структурные схемы технического сервиса. Планирование работы СТО.	2	1
4.3	Основные процессы фирменного СТО. Обслуживание и ремонт автомобилей.	2	1
4.4	Вспомогательные процессы в техническом сервисе. Управление складом.	2	-
<b>5</b>	<b>Раздел 5. Организация фирменного сервиса автомобилей</b>		
	<i>Лекции</i>		
5.1	Организационно-правовые формы предприятий автомобильного сервиса. Дилерская система технического и фирменного сервиса.	2	1
5.2	Фирменный сервис. Дистрибуторы, дилеры и дилерские сети. Характеристика дилерских предприятий.	2	
5.3	Организация предприятия по техническому сервису. Организация торговли техникой, принадлежностями и запасными частями.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
5.4	Оформление технического сервиса. Основные внешние элементы. Оформление здания. Логотипы. Спецодежда. Планирование работы СТО	2	-
5.5	Современные стандарты для технического сервиса. Документация дилерских служб.	2	1
5.6	Продажа услуг. Оформление заказов. Контроль и анализ результатов сервиса.	2	1

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

1. Салахов И.М. 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 / И.М. Салахов. – Казань: Изд-во Казанского ГАУ, 2020. – 32 с. – Текст: электронный.

2. Салахов И.М. 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 / И.М. Салахов. – Казань: Изд-во Казанского ГАУ, 2020. – 12 с. – Текст: электронный.

### **Примерная тематика курсовых работ**

Не предусмотрена

## **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**

### **a) основная литература:**

1. Волгин, В. В. Автодилер: торговля техникой: практическое пособие. Авторынок и афтермаркет, организация торги, 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: ВГЛТУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 175 с. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.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.znanium.com/catalog/product/920520> (дата обращения: 27.04.2020).

## **6) дополнительная 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.znanium.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.znanium.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.znanium.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.znanium.com/catalog/product/525206> (дата обращения: 28.04.2020).

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

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

1. Официальный интернет-портал Министерства сельского хозяйства РФ Минсельхоз России) <https://www.mcx.gov.ru/>

2. Официальный интернет-портал Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Татарстан <https://agro.tatarstan.ru/>

3. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>

4. Электронно-библиотечная система «Znanium.com» <https://znanium.com>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

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

**Методические указания к лекционным занятиям.** 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;

- структурировать лекционный материал с помощью помет на полях в соответствии с примерными вопросами для подготовки.

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 лекций 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.

**Методические рекомендации студентам к практическим занятиям.** При подготовке к практическим 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 приступить к выполнению практического задания. Практическое задание рекомендуется выполнять письменно.

**Методические рекомендации студентам к самостоятельной работе.** 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 практическим 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 практических занятиях, контроль знаний студентов.

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

Перед каждым практическим 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;
- 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. Салахов И.М. 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 / И.М. Салахов. – Казань: Изд-во Казанского ГАУ, 2020. – 32 с. – Текст: электронный.

2. Салахов И.М. 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 / И.М. Салахов. – 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	Microsoft Windows 7 Enterprise Microsoft Office Standard 2016 Kaspersky Endpoint Security «Антиплагиат. ВУЗ». ЗАО «Анти-Плагиат». LMS Moodle (модульная объектно-ориентированная динамическая среда обучения)
Практические занятия	Мультимедийные технологии		
Самостоятельная работа	Мультимедийные технологии		

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

<b>Лекционные занятия</b>	Учебная аудитория № 610 для проведения занятий лекционного типа. Стулья, парты, доска аудиторная, трибуна, видеопроектор, экран, ноутбук, набор учебно-наглядных пособий.
<b>Лабораторные занятия</b>	Учебная аудитория № 605 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Стулья, парты, доска аудиторная, трибуна, набор учебно-наглядных пособий.
<b>Практические занятия</b>	
<b>Самостоятельная работа</b>	Учебная аудитория № 502 для самостоятельной работы, текущего контроля и промежуточной аттестации. Компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Казанского ГАУ – 24 шт., набор компьютерной мебели – 24 шт., стол и стул для преподавателя, набор учебно-наглядных пособий.