

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 22.12.2022 17:45:31
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Проектирование процесса оказания услуг

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.01 Сервис**

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр**

Направленность (профиль) _____ **Сервис транспортных средств**

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-2 - способен организовать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<p>ИД-1 (ПК-2). Анализирует процесс анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. Осуществляет сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий</p>	<p><i>Знает</i></p> <p>РО-1 ИД-1 (ПК-2) организацию постпродажного обслуживания и сервиса транспортных средств</p> <p>РО-2 ИД-1 (ПК-2) требования потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису транспортных средств</p> <p><i>умеет</i></p> <p>РО-3 ИД-1 (ПК-2) применять информационные и телекоммуникационные технологии для анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису</p>
<p>ИД-2 (ПК-2). Оценивает деятельность структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис, организация и координация его работы, принятие решений по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения</p>	<p><i>знает</i></p> <p>РО-1 ИД-2 (ПК-2) Основные задачи и функции структурного подразделения предприятий сервиса транспортных средств для обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>РО-2 ИД-2 (ПК-2). Факторы, влияющие на организацию производства услуг и формирование производственной программы по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения автосервисного предприятия, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств;</p> <p><i>умеет</i></p> <p>РО-3 ИД-2 (ПК-2) организовать работы на участках основного и вспомогательного производств, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств,</p> <p>РО-4 ИД-2 (ПК-2) определять качество услуги в деятельности подчиненного подразделения автосервисного предприятия;</p> <p>РО-5 ИД-2 (ПК-2) применять методику сертификации услуг по вопросам совершенствования организации ремонтных работ и технического обслуживания транспортных средств</p>

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 6 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины

Характеристика предприятий сервиса

Цели и задачи предприятий сервиса. Требования к продукции автосервиса. Закон возвышения потребностей. Стохастический характер поступления заказов. Особенности продукции автосервиса. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств.

Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса

Состав производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий сервиса. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.

Требования потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису транспортных средств. Применение информационных и телекоммуникационных технологий для анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису. Основные задачи и функции структурного подразделения предприятий сервиса транспортных средств для обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса. Организация работы на участках основного и вспомогательного производств, обеспечивающих постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств. Определение качества услуги в деятельности подчиненного подразделения автосервисного предприятия. Методика сертификации услуг по вопросам совершенствования организации ремонтных работ и технического обслуживания транспортных средств. Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Нормы проектирования предприятий сферы СТС. Основные требования к зданиям и помещениям. Рампы и лифты. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок. Планировочные параметры постов мойки, ТО и ТР. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Противопожарные требования. Отопление и вентиляция. Водоснабжение и канализация. Электроснабжение.

Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.

Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сервиса. Общие положения. Факторы, влияющие на организацию производства услуг и формирование производственной программы по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения автосервисного предприятия, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта. Рекомендации по размещению технологического оборудования.

Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих.

Формирование производственной программы. Методика определения производственной мощности. Производственная мощность предприятия сервиса. Расчет производственной программы. Состав персонала предприятий сервиса. Расчет

численности рабочих и служащих предприятия. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.

Технологический расчет и планировка производственных зон и участков.

Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС. Организация работ на участках основного производства. Планировка производственных зон и участков. Организация вспомогательного производства. Организация складского хозяйства.

Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС. Методика оценки процесса оказания услуг.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля

1. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств.
2. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере СТС.
3. Состав производственно-технологической базы предприятий сервиса.
4. Нормы проектирования предприятий сферы СТС.
5. Основные требования к зданиям и помещениям.
6. Размещение технологического оборудования.
7. Формирование производственной программы.
8. Методика определения производственной мощности.
9. Расчет численности рабочих и служащих предприятия
10. Организация работ на участках основного и вспомогательного производств.
11. Планировка производственных зон и участков.
12. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС.
13. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.
14. Распределение трудоемкости ТО и ТР автомобилей по видам работ.
15. Расчет потребности основных видов ресурсов для технологических нужд

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Нуруллина, Г. Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса: учебное пособие / Г. Н. Нуруллина, В. И. Богданова. — Казань : Казанский

национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 89 с. — ISBN 978-5-7882-1972-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79512.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Папшев, В. А. Техника транспорта, обслуживание и ремонт. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учебное пособие / В. А. Папшев, Г. А. Родимов. — 2-е изд. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 141 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90944.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Безопасность технологических процессов и производств : учебник / С. С. Борцова, Л. Ф. Дроздова, Н. И. Иванов [и др.] ; под редакцией Н. И. Иванова, И. М. Фадына, Л. Ф. Дроздовой. — Москва: Логос, 2016. — 608 с. — ISBN 978-5-98704-844-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66320.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Шатерников, В. С. Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их составных частей: учебное пособие / В. С. Шатерников, Н. А. Загородний, А. В. Петридис. — Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2012. — 387 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28407.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. <http://www.edu.ru/> - Федеральный портал «Российское образование»

4. <http://school-collection.edu.ru/> - Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»

5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области

- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- 1С Предприятие 8 (комплект для обучения в высших и средних учебных учреждениях)

- Autodesk AutoCAD 2019

- Autodesk 3ds MAX 2019
- ArchiCAD 23
- Unity 3D
- IBM SPSS Statistics Base Campus Edition
- Veyon
- Notepad++ 7.5.8
- Oracle Java SE 8u181
- Visual Studio Community 2017
- Python 3.5.6
- Scala 2.12.6
- Kotlin 1.2.71
- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- Project Expert 7 for Windows
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

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

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом

особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом