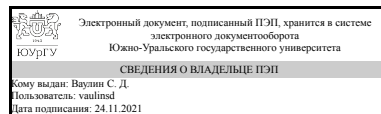


УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Политехнический институт



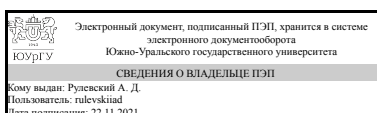
С. Д. Ваулин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.10 Структура, организация и основы менеджмента в автосервисном предприятии
для направления 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Автомобили
форма обучения очная
кафедра-разработчик Автомобили и автомобильный сервис

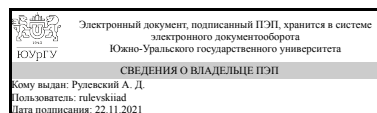
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы, утверждённым приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 915

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.



А. Д. Рулевский

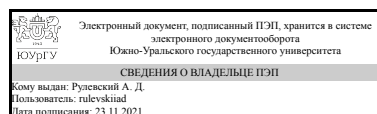
Разработчик программы,
к.техн.н., доц., заведующий
кафедрой



А. Д. Рулевский

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы
к.техн.н., доц.



А. Д. Рулевский

1. Цели и задачи дисциплины

Цели дисциплины: Формирование у обучающихся понимания сущности менеджмента, его роли и значения в современном автосервисе с целью подготовки к практической деятельности в автосервисном предприятии. Формирование у обучающихся системы знаний, умений и навыков, необходимых специалистам современных автомобильных дилерских центров, специалистам системы материально-технического обеспечения оптовой и розничной торговли транспортной техникой, запасными частями, комплектующими изделиями и материалами. Выработка у обучающихся умений и навыков использования полученных знаний для эффективной самостоятельной работы по специальности на инженерных должностях, связанных с организацией технического обслуживания и ремонта автомобилей, управлением материально-технического обеспечения в автосервисном производстве

Задачи дисциплины: - ознакомление обучающихся с элементами организации и управления автосервисных предприятий, а также процессами коммуникаций в системе автосервиса; - формирование у обучающихся навыков организационного анализа систем управления предприятий автосервиса; - формирование у обучающихся умений и навыков принятия управленческих решений для обеспечения нормального функционирования предприятий автосервиса.

Краткое содержание дисциплины

Основные разделы дисциплины: современное состояние рынка автосервисных услуг в РФ; УрФО, Челябинской области; структура автосервисного производства; порядок оказания услуги в автосервисном производстве; постановка задач управления в техническом сервисном центре; цели и задачи системы управления автосервисного предприятия: структура и ресурсы. принципы рациональной организации производства и система оперативного управления в автосервисном предприятии; понятие о системах дистанционного управления автосервисного производства; оценка эффективности управленческой структуры; примеры производственных и управленческих структур автосервисных предприятий.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|--|
| ПК-4 Способен в составе коллектива исполнителей участвовать в организации технического обслуживания наземных транспортно-технологических машин и их технологического оборудования | Знает: процессы коммуникации и принципы эффективного управления; методы измерения качества и контроля результатов деятельности предприятий автосервиса. Умеет: самостоятельно разрабатывать и принимать управленческие решения. |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|---|--|
| Технологическое проектирование автосервисного предприятия | Основы работы сервис-бюро в автосервисном предприятии, |

| | |
|--|---|
| | Основы фирменного обслуживания автомобилей, Кадровая политика и основы управления персоналом в автосервисном предприятии, Производственная практика, преддипломная практика (8 семестр) |
|--|---|

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина | Требования |
|---|---|
| Технологическое проектирование автосервисного предприятия | Знает: нормативную документацию по технологическому проектированию автосервисного предприятия; последовательность технологического расчёта автосервисного предприятия; требования к генеральным планам и технологическим планировкам автосервисного предприятия. Умеет: пользоваться нормативно-технической документацией при решении задач профессиональной деятельности; выполнять технологический расчёт современными техническими средствами; выполнять чертежи технологических планировок современными техническими средствами. Имеет практический опыт: работы в программе КОМПАС 3D при выполнении проектов планировок автосервисного предприятия. |

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|--|-------------|------------------------------------|
| | | Номер семестра |
| | | 6 |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 108 | 108 |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 48 | 48 |
| Лекции (Л) | 24 | 24 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 24 | 24 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 51,5 | 51,5 |
| с применением дистанционных образовательных технологий | 0 | |
| Реферат и доклад-презентация | 31,5 | 31,5 |
| Подготовка к экзамену | 20 | 20 |
| Консультации и промежуточная аттестация | 8,5 | 8,5 |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | экзамен |

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|---|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Введение. | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 2 | Методологические основы менеджмента | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 3 | Организационная структура управления | 6 | 2 | 4 | 0 |
| 4 | Контроль и контроллинг | 8 | 2 | 6 | 0 |
| 5 | Управленческие решения; | 10 | 4 | 6 | 0 |
| 6 | Основы управление автосервисным производством производством | 8 | 4 | 4 | 0 |
| 7 | Управление качеством работы автосервисного предприятия | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 8 | Управление запасами автосервисного предприятия | 2 | 2 | 0 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|--|--------------|
| 1 | 1 | Организация как система управления и менеджмент как управляющая подсистема. Особенности транспорта как объекта управления. Сфера сервиса как объект управления. | 2 |
| 2 | 2 | Принципы, задачи и функции менеджмента. Классификация методов менеджмента. Маркетинг как метод управления на предприятиях автосервиса. Финансовые методы управления на предприятиях автосервиса. | 4 |
| 3 | 3 | Требования к организационным структурам управления на предприятиях автосервиса. Принципы и основы построения организаци-онных структур автосервисных предприятий | 2 |
| 4 | 4 | Сущность и процесс контроля. Характеристики эффективного контроля. Оперативный контроллинг. Стратегический контроллинг и его применение на предприятии автосервиса. | 2 |
| 5 | 5 | Моделирование управленческих решений для предприятий сферы сервиса и эксплуатации транспорта. Информационная поддержка управленческих решений. Методы оптимизации управленческих решений. Примеры управленческих решений. | 4 |
| 6 | 6 | Цели и задачи управления автосервисным производством на предприятиях автосервиса. Связь стратегии развития предприятия и целей управления предприятием автосервиса. | 4 |
| 7 | 7 | Цели и задачи управления качеством оказываемых услуг и выпускаемой продукции. Основные принципы управления качеством. Методы управления качеством в автосервисе. Лицензирование и сертификация услуг автосервиса как метод управления качеством. Методы контроля качества. | 4 |
| 8 | 8 | Назначение запасов и необходимость управ-ления запасами запасных частей, расходных и комплектующих материалов на предприятиях автосервиса. Управленческие решения и системы управле-ния запасами. | 2 |

5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол-во |
|-----------|-----------|---|--------|
|-----------|-----------|---|--------|

| | | | часов |
|---|---|---|-------|
| 1 | 2 | Маркетинг как метод управления на предприятиях автосервиса | 2 |
| 2 | 3 | Принципы и основы построения организационных структур автосервисных предприятий | 2 |
| 3 | 3 | Различные подходы к изучению и проектированию организационных структур автосервисных предприятий. Примеры построения организационных структур автосервисных предприятий | 2 |
| 4 | 4 | Принципы оперативного контроллинга. Практические примеры. | 4 |
| 5 | 4 | Стратегический контроллинг и его применение на предприятии автосервиса | 2 |
| 6 | 5 | Моделирование управленческих решений для автосервисных предприятий. Анализ реальных управленческих решений в сфере автосервиса. | 6 |
| 7 | 6 | Особенности управления развитием производства на предприятиях сферы автосервиса США, Европы и Японии. | 4 |
| 8 | 7 | Лицензирование и сертификация услуг автосервиса как метод управления качеством. Методы контроля качества работы автосервисного предприятия | 2 |

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | | |
|------------------------------|---|---------|--------------|
| Подвид СРС | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс | Семестр | Кол-во часов |
| Реферат и доклад-презентация | Волгин, В. В. Автосервис: Производство и менеджмент Практик. пособие В. В. Волгин. - 2-е изд., изм. и доп. - М.: Дашков и К, 2005. - 517 с. Стр. 25 - 275. | 6 | 31,5 |
| Подготовка к экзамену | Волгин, В. В. Автосервис: Производство и менеджмент Практик. пособие В. В. Волгин. - 2-е изд., изм. и доп. - М.: Дашков и К, 2005. - 517 с. Леванов, И. Г. Производственно-техническая инфраструктура предприятия автосервиса Текст учеб. пособие к практ. занятиям по направлению "Эксплуатация трансп.-технол. машин и комплексов" И. Г. Леванов, А. Д. Рулевский ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Автомоб. транспорт и сервис автомобилей ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 35, [1] с. ил. электрон. версия | 6 | 20 |

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-местр | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учитывается в ПА |
|------|----------|------------------|---|-----|------------|--|------------------|
| 1 | 6 | Текущий контроль | Письменный опрос 1 | 1 | 5 | <p>Письменный опрос осуществляется на последнем занятии после изучения разделов 1-4.</p> <p>Студенту задаются 2 вопроса из списка контрольных вопросов.</p> <p>Время, отведенное на опрос -15 минут.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора ЮУрГУ от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Правильный ответ на вопрос соответствует 5 баллам.</p> <p>Частично правильный ответ соответствует 3 баллам.</p> <p>Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 10.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p> | экзамен |
| 2 | 6 | Текущий контроль | Выступление с докладом с презентацией (СРС) | 1 | 5 | <p>Выступление с докладом проходит в рамках самостоятельной работы студентов в течении семестра.</p> <p>Студент выбирает тему из списка и готовит доклад с презентацией.</p> <p>Время, отведенное на выступление - не более 10 минут, включая ответы на вопросы аудитории.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора ЮУрГУ от 24.05.2019 г. № 179)</p> <p>Выступление состоялось: уложился во временной регламент, подготовил презентацию - 5 баллов.</p> <p>Выступление состоялось: не уложился во временной регламент, не подготовил презентацию - 3 балла.</p> <p>Выступление не состоялось, но презентация подготовлена - 1 балл.</p> <p>Не выступил и не подготовил презентацию - 0 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 5.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.</p> | экзамен |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------------|---|----|--|---------|
| 3 | 6 | Текущий контроль | Подготовка реферата (СРС) | 1 | 5 | <p>Подготовка реферата осуществляется в рамках самостоятельной работы студентов. Студент выбирает тему из списка и готовит реферат.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора ЮУрГУ от 24.05.2019 г. № 179).</p> <p>Максимальное количество баллов – 3.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> <p>Реферат подготовлен, оформлен и тему - 5 баллов.</p> <p>Реферат подготовлен, оформлен, но частично отражает тему - 4 балла.</p> <p>Реферат не завершен, тема раскрыта фрагментарно - 2 балл.</p> <p>Реферат отсутствует - 0 баллов.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p> | экзамен |
| 4 | 6 | Текущий контроль | Письменный опрос | 1 | 10 | <p>Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемой дисциплины.</p> <p>Студенту задаются 2 вопроса из списка контрольных вопросов.</p> <p>Время, отведенное на опрос -15 минут.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора ЮУрГУ от 24.05.2019 г. № 179).</p> <p>Правильный ответ на вопрос соответствует 5 баллам.</p> <p>Частично правильный ответ соответствует 3 баллам.</p> <p>Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.</p> <p>Максимальное количество баллов – 10.</p> <p>Весовой коэффициент мероприятия – 1.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.</p> | экзамен |
| 5 | 6 | Промежуточная аттестация | Устный опрос (СРС) | - | 5 | <p>Подготовка реферата осуществляется в рамках самостоятельной работы студентов (подготовка к экзамену).</p> <p>Студенту предлагается устно ответить на вопрос из списка контрольных вопросов.</p> <p>Время на подготовку 10 минут.</p> <p>При оценивании результатов мероприятия используется балльно-</p> | экзамен |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора ЮУрГУ от 24.05.2019 г. № 179). Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Правильный ответ на вопрос соответствует 5 баллам. Частично правильный ответ соответствует 3 баллам. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %. | |
|--|--|--|--|--|---|--|

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения | Критерии оценивания |
|------------------------------|---|---|
| экзамен | На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85...100 %; Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75...84 %; Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...74 %; Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

6.3. Оценочные материалы

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ | | | | |
|-------------|---|------|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ПК-4 | Знает: процессы коммуникации и принципы эффективного управления; методы измерения качества и контроля результатов деятельности предприятий автосервиса. | ++ | | | | ++ |
| ПК-4 | Умеет: самостоятельно разрабатывать и принимать управленческие решения. | ++ | ++ | ++ | ++ | |

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Волгин, В. В. Автосервис: Производство и менеджмент Практик. пособие В. В. Волгин. - 2-е изд., изм. и доп. - М.: Дашков и К, 2005. - 517 с.

2. Леванов, И. Г. Производственно-техническая инфраструктура предприятия автосервиса Текст учеб. пособие к практ. занятиям по направлению "Эксплуатация трансп.-технол. машин и комплексов" И. Г. Леванов, А. Д. Рулевский ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Автомоб. транспорт и сервис автомобилей ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 35, [1] с. ил. электрон. версия

б) дополнительная литература:

1. Волгин, В. В. Автосервис : Производство и менеджмент [Текст] практ. пособие В. В. Волгин. - 2-е изд., изм. и доп. - М.: Дашков и К, 2005. - 517 с.

2. Мазур, И. И. Управление качеством [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. качеством" И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 2-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2005. - 399, [1] с.

3. Родионова, Н. В. Антикризисный менеджмент [Текст] учеб. пособие для вузов по экон. специальностям и направлениям Н. В. Родионова. - М.: ЮНИТИ, 2001. - 222, [1] с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. 1. Бизнес: организация, стратегия, системы
2. 2. Е-менеджмент
3. 3. Карьера
4. 4. Менеджмент в России и за рубежом.
5. 5. Проблемы теории и практики управления: Международн-родный журнал.
6. 6. Современное управление

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Леванов И.Г. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2015 -35

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Леванов И.Г. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2015 -35

Электронная учебно-методическая документация

Нет

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| | | |
|---------------------------------|--------|--|
| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
| Самостоятельная работа студента | | Компьютерный зал с выходом в Интернет |
| Практические занятия и семинары | | Мультимедийное оборудование, демонстрационный материал на электронном носителе. |
| Лекции | | Мультимедийное оборудование, демонстрационный материал на электронном носителе. |