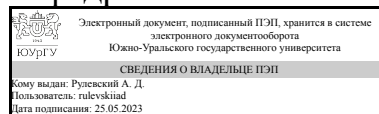


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



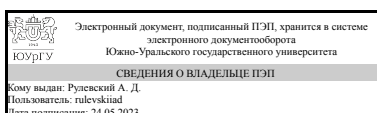
А. Д. Рулевский

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

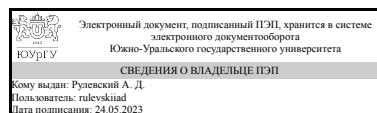
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы, утверждённым приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 915

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



А. Д. Рулевский

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



А. Д. Рулевский

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 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	Кадровая политика и основы управления персоналом в автосервисном предприятии,

	Основы работы сервис-бюро в автосервисном предприятии, Основы фирменного обслуживания автомобилей, Производственная практика (преддипломная) (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
Подготовка к экзамену	20	20
Реферат и доклад-презентация	31,5	31,5
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
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
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

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№	Се-	Вид	Название	Вес	Макс.	Порядок начисления баллов	Учи-
---	-----	-----	----------	-----	-------	---------------------------	------

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

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

					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. Паспорт фонда оценочных средств

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.	+	+	+		+

Типовые контрольные задания по каждому 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. Практическое 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-
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
Лекции		Мультимедийное оборудование, демонстрационный материал на электронном носителе.
Практические занятия и семинары		Мультимедийное оборудование, демонстрационный материал на электронном носителе.