

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.08 ОСНОВЫ ДИЛЕРСКОЙ И ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ОРГАНИЗАЦИЙ ТРАНСПОРТНОГО КОМПЛЕКСА**

Направление подготовки (специальность) 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Профиль подготовки (специализация) 23.03.03.32 Автомобили и автомобильное хозяйство

Форма обучения очная

Год набора 2021

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили  
доцент, к.т.н. Анна Вячеславовна Добрынина

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины:

Целью изучения дисциплины является: освоение и понимание закономерностей управления рынком автосервиса, сущности качества автосервиса, маркетинговые аспекты качества, влияние рынка продавца на производственную структуру автосервиса, особенности культуры обслуживания потребителей, повышения качества технического обслуживания и ремонта автомобилей, определение емкостей рынка автомобилей, его запасных частей и материалов.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины:

Задачей изучения дисциплины является: получение студентами знаний о современных методах и моделях планирования выполнения сервисных услуг, способах оформления дилерских центров по фасадам, демонстрационного зала, сервиса, складского хозяйства, подбора технологического оборудования и инструмента.

В совокупности комплекс полученных знаний позволит будущему специалисту обоснованно внедрять методы оптимального управления работой автосервиса.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ПК-7	Способность использовать совокупность средств эксплуатации, исполнителей и устанавливающей правила их взаимодействия документации для обеспечения заданных параметров и режимов эксплуатации

	<p>Знать основные приемы и нормы социального взаимодействия в процессе командной работы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии межличностной и групповой коммуникации.</li> </ul> <p>Знать общие понятия об организации перевозочного процесса в отрасли и безопасности движения транспортных средств;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы изучения и оценки эффективности организации движения;</li> <li>- методы анализа транспортных происшествий, методы организации движения,</li> <li>- методы исследования характеристик транспортных потоков</li> </ul> <p>Уметь устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу.</p> <p>Уметь исследовать характеристики транспортных потоков и оценивать обеспеченность безопасности транспортного процесса;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять основные показатели работы и развития улично-дорожной сети и оценивать пропускную способность ее отдельных элементов; использовать в практической деятельности основные психофизиологические особенности управления транспортными средствами и системами.</li> </ul> <p>Владеть основными методами и приемами социального взаимодействия в команде.</p> <p>Владеть методами анализа транспортных происшествий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами организации движения транспортных средств;</li> <li>- методами исследования характеристик транспортных потоков.</li> </ul>
--	---

Дисциплина реализуется с применением ЭО и ДОТ

## 2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		8
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	2 (72)	2 (72)
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	0,7 (26)	0,7 (26)
занятия лекционного типа	0,3 (12)	0,3 (12)
практические занятия	0,4 (14)	0,4 (14)
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	1,3 (46)	1,3 (46)
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>		Зачёт

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Вид работ	Темы занятия	Объем часов	Семестр /курс	Часы в эл. формате	РО	Мероприятия текущего контроля и ПА
<b>Раздел 1. Эффективность и сущность автосервиса. Требования к подсистемам, входящим в автосервис</b>							
1.	Лек	Тема 1. Цели и задачи автосервиса Понятие автосервиса. Элементы, входящие в структуру автосервиса. Социально-экономическая эффективность автосервиса. Цели и задачи автосервиса. Тема 1. Цели и задачи автосервиса Понятие автосервиса. Элементы, входящие в структуру автосервиса. Социально-экономическая эффективность автосервиса. Цели и задачи автосервиса.	1	8			
2.	Лек	Тема 2. Требования к подсистемам, входящим в автосервис. Требования к подсистеме торговли автомобилями. Требования к подсистеме поддержания и восстановления работоспособности автомобилей. Требования к подсистеме обеспечения запасными частями. Требования к подсистеме обеспечения технической эксплуатации автомобилей. Требования к подсистеме использования автомобилей.	1	8			
<b>Раздел 2. Продукция автосервиса. Качество продукции автосервиса</b>							
1.	Лек	Тема 3. Требования к продукции автосервиса. Закон возвышения потребностей. Методы удовлетворения нужд и спроса потребителей. Классификация СТО по спросу и требованиям. Требования к предложению. Процесс удовлетворения потребностей.	1	8			
2.	Лек	Тема 4. Качество продукции автосервиса Характеристики качества. Особенности качества услуг автосервиса. Факторы, влияющие на качество.	1	8			
<b>Раздел 3. Емкость рынка автосервисных услуг. Сегментация рынка автосервисных услуг</b>							
1.	Лек	Тема 5. Емкость рынка автосервисных услуг. Емкость рынка автомобилей. Емкость рынка запасных частей и материалов. Емкость рынка автосервисных услуг.	2	8	2		
2.	Лек	Тема 6. Сегментация рынка автосервисных услуг. Сегментация рынка по признакам и параметрам. Возможности сегментации рынка. Выбор целевых сегментов рынка. Позиционирование товаров на рынке.	1	8			
<b>Раздел 4. Анализ возможностей предприятий автосервиса. Конкурентоспособность автосервиса</b>							
1.	Лек	Тема 7. Анализ возможностей и ограничений предприятий автосервиса. Формирование целей. Оценка возможностей автосервиса и угроз для него. Анализ состояния производства. Анализ тенденций развития рынков. Альтернативы развития предприятия автосервиса.	1	8			

2.	Лек	Тема 8. Конкурентоспособность автосервиса. Понятие конкуренции. Определение конкурентоспособности товаров и услуг. Обеспечение конкурентоспособности автосервиса.	1	8			
<b>Раздел 5. Цены и ценовая политика. Маркетинговые исследования</b>							
1.	Лек	Тема 9. Цены и ценовая политика. Особенности ценообразования в автосервисе. Формирование ценовой стратегии. Методы ценообразования. Расчет цены на основе безубыточности и обеспечения целевой прибыли.	1	8			
2.	Лек	Тема 10. Маркетинговые исследования. Комплекс маркетинга. Разработка услуг. Методы распространения услуг. Методы стимулирования сбыта услуг.	1	8			
<b>Раздел 6. Организация управления производством</b>							
1.	Лек	Тема 11. Руководство по планированию дилерского центра (станции технического обслуживания). Подготовительные работы при открытии дилерского центра (станции технического обслуживания). Размещение основных объектов на территории дилерского центра (станции технического обслуживания). Общие стандарты по размерам и архитектуре зданий. Элементы корпоративной идентификации. Стандарты по основным помещениям дилерского центра (станции технического обслуживания).	1	8			
2.	Пр	Эффективность и сущность автосервиса. Требования к подсистемам, входящим в автосервис	2	8			
3.	Пр	Продукция автосервиса. Качество продукции автосервиса	2	8			
4.	Пр	Емкость рынка автосервисных услуг. Сегментация рынка автосервисных услуг	2	8			
5.	Пр	Анализ возможностей предприятий автосервиса. Конкурентоспособность автосервиса	2	8			
6.	Пр	Цены и ценовая политика. Маркетинговые исследования	4	8			
7.	Пр	Организация управления производством	2	8			
8.	Ср		46	8			

#### **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

##### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Волгин В.В. Автосервис. Торговые операции:практическое пособие. - М.: "Дашков и К", 2007. - 568 с..
2. Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта:учебное пособие. - М.: ИД "ФОРУМ": ИНФРА-М, 2015. - 208 с.: ил..
3. Маслова Т. Д., Божук С. Г., Ковалик Л. Н. Маркетинг:учебник. - Москва: Питер, 2008. - 380 с..
4. Головин С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 282 с..
5. Бычков В. П. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания:Учебное пособие. - Воронеж: ФГБОУ ВПО ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова, 2016. - 175 с..
6. Волгин В.В. Автосервис: Маркетинг и анализ:практическое пособие. - М.: "Дашков и К", 2007. - 496 с..
7. Котлер Ф., Келлер К. Л. Маркетинг менеджмент:.. - Москва: Питер, 2015. - 800 с..
8. Ременцов А. Н., Фролов Ю. Н., Воронов В. П., Зенченко В. А., Коньков В. А., Мороз С. М., Ременцов А. Н., Фролов Ю. Н. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе:.. - М.: Издательский центр "Академия", 2014. - 480 с..
9. Олейников А.В., Васильев В.А. Производственный менеджмент. Организация сервисных услуг на автомобильном транспорте:методические указания. - Абакан: Ред.-изд. сектор ХТИ - филиала СФУ, 2013. - 32 с..
10. Дулесов А.Н. Маркетинг. Курсовая работа:методические указания. - Абакан: Ред.-изд. сектор ХТИ - филиала СФУ, 2013. - 16 с..

##### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. FineReader 8.0 Corporate Edition Volume. Система распознавания текстов.
2. FineReader 9.0 Corporate Edition. Система распознавания текстов.

##### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ». <https://ivo.garant.ru>  
Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»  
Электронная правовая система "КонсультантПлюс"
2. Электронная правовая система "КонсультантПлюс". <https://www.consultant.ru>  
Электронно- правовая ситтема «Система ГАРАНТ»  
Электронная правовая система "КонсультантПлюс"
3. Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. ЭЛЕКТРОННЫЕ БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ (ЭБС) <http://bik.sfu-kras.ru/nb/elektronnye-bibliotechnye-sistemy-ebc>

#### **5 Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля), хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины (модуля).



## **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для проведения занятий лекционного и практического типа предлагаются аудитории с наборами демонстрационного оборудования, обеспечивающими тематические иллюстрации и презентации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Оборудованные учебные кабинеты : Аудитории А001, А003, А219.