

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет строительства и экологии  
Кафедра Транспортных и технологических систем

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет строительства и  
экологии

Свалова Кристина  
Витальевна

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_  
г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.17 Организация предприятий технического сервиса  
на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)  
для направления подготовки (специальности) 23.05.01 - Наземные транспортно-  
технологические средства

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом  
Министерства образования и науки Российской Федерации от  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

Профиль – Подъемно-транспортные, строительные, дорожные средства и оборудование  
(для набора 2021)  
Форма обучения: Заочная

# 1. Организационно-методический раздел

## 1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

цель изучения дисциплины «Организация предприятий технического сервиса» заключается в формировании у будущих дипломированных специалистов базовых знаний в области организации предприятий по предоставлению услуг технического сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение общих сведений об организации производства и техническом сервисе машин;
- изучение особенностей организации предприятий технического сервиса машин;
  - изучение экономики и организации производственного процесса предприятий технического сервиса;
  - изучение организации технического обслуживания транспортных и технологических машин.

## 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина относится к перечню дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по специальности 23.05.01 «Наземные транспортно-технологические средства». Изучение данной дисциплины осуществляется на 6 курсе в 11 семестре. Изучение дисциплины «Организация предприятий технического сервиса» требует основных знаний, умений и компетенций студента по курсам: «Конструкции и основы проектирования подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования», «Теория подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования», «Электрооборудование подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования», «Энергетические установки подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования», «Технология производства подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования», «Комплексная механизация дорожного строительства». Знания и умения, полученные в результате освоения дисциплины, будут востребованы при изучении последующих дисциплин: «Бизнес-планирование технического сервиса», «Производственно-техническая база эксплуатационных предприятий» и др.

## 1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Виды занятий	Семестр 11	Всего часов
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
Лекционные (ЛК)	4	4

Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	6	6
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	98	98
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-10	УК-10.4. Владеет способами оценки и принятия экономически обоснованных решений в профессиональной деятельности.	<p>Знать: способы оценки и принятия экономически обоснованных решений в профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: выбирать способы оценки и принятия экономически обоснованных решений в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: способами оценки и принятия экономически обоснованных решений в профессиональной деятельности.</p>
ОПК-6	ОПК-6.1. Знает базовые положения экономической теории и их применение в условиях рыночной экономики для организации производства.	<p>Знать: базовые положения экономической теории и их применение в условиях рыночной экономики для организации производства.</p> <p>Уметь: применять базовые положения экономической теории в условиях рыночной экономики для организации производства.</p>

		Владеть: навыками применения базовых положений экономической теории в условиях рыночной экономики для организации производства.
ПК-5	ПК-5.3. Владеет приемами планирования и организации работы в сфере производственной эксплуатации, обслуживания и ремонта подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования.	<p>Знать: приемы планирования и организации работы в сфере производственной эксплуатации, обслуживания и ремонта подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования.</p> <p>Уметь: применять приемы планирования и организации работы в сфере производственной эксплуатации, обслуживания и ремонта подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования.</p> <p>Владеть: приемами планирования и организации работы в сфере производственной эксплуатации, обслуживания и ремонта подъемно-транспортных, строительных, дорожных средств и оборудования.</p>

### 3. Содержание дисциплины

#### 3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

##### 3.1 Структура дисциплины для заочной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	Введение. Общие сведения об организации производства и техническом сервисе	Сущность организации производства. Основные понятия технического сервиса и работы, выполняемые во время его осуществления. Обеспечение качества и	34	1	1	0	32

		машин	поддержание надежности машин. Неисправности и отказы машин. Основные задачи системы технического сервиса					
2	2.1	Организация предприятий технического сервиса машин	Классификация технического сервиса, виды технического сервиса по времени его осуществления. Предприятия технического сервиса как самостоятельные хозяйственные субъекты. Состав производственно-технической инфраструктуры предприятия технического сервиса машин	20	1	2	0	17
3	3.1	Экономика и организация производственного процесса предприятий технического сервиса	Формы организации производства по техническому обслуживанию машин. Схемы организации и управления ремонтным производством на предприятиях технического сервиса машин. Основные показатели производственного процесса на предприятии технического сервиса	19	1	1	0	17
4	4.1	Организация фирменного обслуживания транспортных и технологических машин	Фирменное обслуживание машин как сервисная система. Фирменное обслуживание машин как сервисная система. Подсистема предоставления сервисных услуг фирменного обслуживания машин.	35	1	2	0	32

			Подсистема маркетинга сервисных услуг. Определение ценности услуг фирменного сервиса машин. Основные методы предоставления услуг фирменного сервиса машин. Формы обслуживания при реализации услуг фирменного сервиса машин. Выбор и обоснование базового уровня (стандарта) обслуживания машин в фирменной системе технического сервиса					
Итого				108	4	6	0	98

### 3.2. Содержание разделов дисциплины

#### 3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Введение. Общие сведения об организации производства и техническом сервисе машин	Сущность организации производства. Основные понятия технического сервиса и работы, выполняемые во время его осуществления. Обеспечение качества и поддержание надежности машин. Неисправности и отказы машин. Основные задачи системы технического сервиса	1
2	2.1	Организация предприятий технического сервиса машин	Классификация технического сервиса, виды технического сервиса по времени его осуществления. Предприятия технического сервиса как самостоятельные хозяйственные субъекты. Состав производственно-технической инфраструктуры предприятия технического сервиса машин	1
3	3.1	Экономика и организация производства	Формы организации производства по техническому обслуживанию машин. Схемы организации и управления	1

		ого процесса предприятий технического сервиса	ремонтным производством на предприятиях технического сервиса машин. Основные показатели производственного процесса на предприятии технического сервиса	
4	4.1	Организация фирменного обслуживания транспортных и технологических машин	Фирменное обслуживание машин как сервисная система. Фирменное обслуживание машин как сервисная система. Подсистема предоставления сервисных услуг фирменного обслуживания машин. Подсистема маркетинга сервисных услуг. Определение ценности услуг фирменного сервиса машин. Основные методы предоставления услуг фирменного сервиса машин. Формы обслуживания при реализации услуг фирменного сервиса машин. Выбор и обоснование базового уровня (стандарта) обслуживания машин в фирменной системе технического сервиса	1

### 3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Введение. Общие сведения об организации производства и техническом сервисе машин	Организация технического обслуживания и ремонта строительно-дорожных машин	1
2	2.1	Организация предприятий технического сервиса машин	Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта машин	2
3	3.1	Экономика и организация производственного процесса предприятий технического	Стратегия деятельности предприятий технического сервиса	1

		сервиса		
4	4.1	Организация фирменного обслуживания транспортных и технологических машин	Методы и формы организации работ по техническому обслуживанию машин	2

### 3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

### 3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Организация технического обслуживания и ремонта строительно-дорожных машин	Реферат	32
2	2.1	Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта машин	Доклад, отчет	17
3	3.1	Стратегия деятельности предприятий технического сервиса	Доклад, отчет	17
4	4.1	Методы и формы организации работ по техническому обслуживанию машин	Доклад, отчет	32

### 4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.



## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Основная литература

#### 5.1.1. Печатные издания

1. Озорнин С.П. Организация предприятий технического сервиса: учеб. пособие / С.П. Озорнин; Забайкал. гос. ун-т. – Чита: ЗабГУ, 2014. – 211 с.
2. Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учеб. пособие / С.Ф. Головин. – Москва: Альфа-М, 2008. – 288с.
3. Озорнин С.П. Теоретические основы технического сервиса строительных, дорожных и коммунальных машин: учеб. пособие / С.П. Озорнин, И.В. Леонтьев. – Чита: ЧитГУ, 2008. – 214 с.

#### 5.1.2. Издания из ЭБС

1. Казакевич Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. – 2-е изд., доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 188 с. – (Университеты России). – ISBN 978-5-534-07278-5. – <https://urait.ru/bcode/437462>.

### 5.2. Дополнительная литература

#### 5.2.1. Печатные издания

1. Озорнин С.П. Организация и технология фирменного сервиса транспортных и технологических машин: моногр. В 2 ч. Ч. 1 / С.П. Озорнин. – Чита: ЗабГУ, 2013. – 210 с.
2. Озорнин С.П. Организация и технология фирменного сервиса транспортных и технологических машин: моногр. Ч. 2 / С.П. Озорнин. – Чита: ЗабГУ, 2013. – 131 с.

#### 5.2.2. Издания из ЭБС

1. Михальченков А. М. Организация производства на предприятиях технического сервиса: учебное пособие / А. М. Михальченков, И. В. Козарез, А. А. Тюрева. – Брянск: Брянский ГАУ, 2017. – 115 с. – <https://e.lanbook.com/book/133029>.

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Библиотека ЗабГУ	<a href="http://library.zabgu.ru/">http://library.zabgu.ru/</a>
ЭБС «Троицкий мост»	<a href="http://www.trmost.com/">http://www.trmost.com/</a>
ЭБС «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>
ЭБС «Юрайт»	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

ЭБС «Консультант студента»	<a href="https://www.studentlibrary.ru/">https://www.studentlibrary.ru/</a>
Государственная публичная научно-техническая библиотека России	<a href="http://www.gpntb.ru/">http://www.gpntb.ru/</a>
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
Библиотека строительства	<a href="http://www.zodchii.ws">http://www.zodchii.ws</a>
Библиотека технической литературы	<a href="http://techlib.org">http://techlib.org</a>
Библиотека технической литературы	<a href="http://listlib.narod.ru/">http://listlib.narod.ru/</a>
Техническая библиотека	<a href="http://techlibrary.ru/">http://techlibrary.ru/</a>
Книги по технике	<a href="http://www.yugzone.ru/x/science-technical/">http://www.yugzone.ru/x/science-technical/</a>
Автомобильная литература	<a href="http://www.driveforce.ru/">http://www.driveforce.ru/</a>
ТехЛит.ру	<a href="http://www.tehlit.ru/">http://www.tehlit.ru/</a>
Электронная библиотека «eKNIGI»	<a href="https://eknigi.org/tehnika/">https://eknigi.org/tehnika/</a>

## 6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

- 1) СПС "Консультант Плюс"

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

## 8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и лабораторных занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное самостоятельное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем):
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Порядок организации самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;

- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Подготовка индивидуальных сообщений (докладов) в рамках самостоятельной работы студента предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя. Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Разработчик/группа разработчиков:  
Сергей Петрович Озорнин

**Типовая программа утверждена**

Согласована с выпускающей кафедрой  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.