

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

СОГЛАСОВАНО
Директор института магистратуры

И.В. Ярмоленко/
« 26 » _____ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

И.А. Новиков/
« 21 » _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины

Требования к сети сервисных станций и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя транспортных средств

направление подготовки:

23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность программы (профиль):

Сервис и эксплуатация автомобильного транспорта

Квалификация
магистр

Форма обучения
очная

Институт Транспортно-технологический


Кафедра Эксплуатация и организация движения автотранспорта

Белгород – 2021

Рабочая программа составлена на основании требований:

▪ Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации № 916 от 07 августа 2020 г.

▪ учебного плана, утвержденного ученым советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2021 году.

Составитель (составители): ст. преподаватель  (А.С. Корнеев)

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

« 14 » 05 2021 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой ЭОДА: д.т.н., проф.  (И.А. Новиков)
(учёная степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

« 20 » 05 2021 г., протокол № 9

Председатель к.т.н., доц.  (Т.Н. Орехова)
(учёная степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
Профессиональные компетенции	ПК-4 Способен к управлению деятельностью по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисной сети	ПК-4.1 Формирует стратегии развития, фирменного сервиса и требования к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя автотранспортных средств	Знания: - основных принципов дилерской деятельности, стратегии управления продажами и взаимодействие коммерческих служб организации; - методов оптимизации внутреннего пространства, ускорения обслуживания автомобиля, сокращения время ожидания клиента; Умения: - решать оперативные задачи планирования и управления при организации дилерской и торговой деятельности АС и ФО; - осуществлять продажи и работу с клиентом, послепродажное обслуживание; - организовывать процесс реализации программ продвижения продукции по направлению деятельности. Навыки: - применения методик оценки рыночной среды и проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности автосервиса; - использовать информацию о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Компетенция ПК-4. Способен к управлению деятельностью по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисной сети
Данная компетенция формируется следующими дисциплинами:

Стадия	Наименования дисциплины
1	Современные проблемы и направления развития конструкции и технической эксплуатации автомобильного транспорта
2	Организация управления производством на автотранспортных и сервисных предприятиях
3	Требования к сети сервисных станций и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя транспортных средств
4	Электроника и интеллектуальные бортовые системы транспортных средств
5	Телематические системы транспортных средств
6	Производственная преддипломная практика
7	Производственная технологическая (производственно-технологическая) практика
8	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зач. единицы, **144** часа
Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки: 2 зач. единицы,
- занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

- лабораторные занятия, предусматривающие участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

- практические занятия, предусматривающие участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Форма промежуточной аттестации - **экзамен**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 3
Общая трудоемкость дисциплины, час	144	144
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	55	55
лекции	17	17
лабораторные	17	17
практические	17	17
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	4	4
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	89	89
Курсовой проект	-	-
Курсовая работа	-	-
Расчетно-графическое задания	-	-
Индивидуальное домашнее задание	9	9
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	44	44
Экзамен	36	36

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Наименование тем, их содержание и объем

Курс 2 Семестр 3

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объём на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
1. Общие сведения о станциях технического обслуживания					
	Классификация станций технического обслуживания автомобилей. Перечень выполняемых работ и предоставляемых услуг на станциях технического обслуживания	2	2	2	4
2 Производственная и организационная структур станций технического обслуживания а					
	Производственная структура станций технического обслуживания. Организационная структура станций технического обслуживания	2	2	2	6
3 Концепция современного стратегического менеджмента при управлении деятельностью по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.					
	Значение стратегии. Изменение в конкурентной среде. Разработка стратегии. Стратегическое мышление.	2	2	2	8
4 Механизм формирования стратегии управления организацией в сфере ТО и ремонта АТС и сервисной сети.					
	Процесс формирования стратегического результата. Формирование стратегических приоритетов организации	2	2	2	8
5 Стратегия как инструмент конкурентоспособного управления деятельностью в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.					
	Конкуренция на основе способностей. Ресурсы, компетенции и ключевые компетенции Ресурсный анализ. Ценностная цепочка Сравнительный анализ. Стратегический анализ внешней среды. Анализ рабочей среды (конкурентного окружения)	2	2	2	6
6 Анализ внутренней и внешней среды					
	Сводный анализ внутренней и внешней среды организации Методика SWOT-анализа Выбор стратегии Уровни разработки стратегии Матрица BCG	2	2	2	4

7 Реализация стратегии управления деятельностью по ТО и ремонту АТС и сервисной сети фирменного сервиса					
	Функциональные стратегии как механизм обеспечения реализации стратегии. Функциональная стратегия обеспечения информационной безопасности Функциональная логистическая стратегия. Основные объекты стратегических изменений: организационная структура. Основные объекты стратегических изменений: организационная культура	3	3	3	4
8 Требования к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя АТС					
	Принципы взаимодействия субъектов сервисной сети в рамках дилерских (дистрибьюторских) договоров Особенности ведения договоров с потребителями АТС и договоров на обслуживание АТС в сервисном центре Организация оценки сервисных центров и их ранжирование в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС и его компонентов	2	2	2	4
	ВСЕГО	17	17	17	44

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям ⁷
семестр № 3				
1	Концепция современного стратегического менеджмента при управлении деятельностью по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	Состояние стратегического управления на предприятии	2	2
2	Механизм формирования стратегии управления организацией в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	Формирование стратегических приоритетов организации. Стратегические цели организации	2	2
3	Стратегия как инструмент конкурентоспособного управления деятельностью в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	Формирование цепочки ценностей и ресурсный анализ. Анализ макро-среды предприятия.	3	3

4	Анализ внутренней и внешней среды	SWOT-анализ как инструмент стратегического планирования Выбор стратегии по модели Портера и модели «тип конкурентного преимущества»	3	3
5	Стратегия как инструмент конкурентоспособного управления деятельностью в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	Выбор эталонной стратегии Уровни разработки стратегии Анализ продуктового портфеля	2	2
6	Реализация стратегии управления деятельностью по ТО и ремонту АТС и сервисной сети. фирменного сервиса	Реализация стратегических изменений	2	2
7	Требования к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя АТС	Провести анализ потребностей и возможностей субъектов сервисной сети в связи с выводом на рынок новой продукции. Провести отбор сервисных центров в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС	3	3
			17	17
	ВСЕГО			34

4.3. Содержание лабораторных занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема лабораторного занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям ⁸
семестр № 3				
1	Механизм формирования стратегии управления организацией в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	Анализ состояния и динамики макросреды. Анализ внутренней среды – потенциала предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	3	3
2	Стратегия как инструмент конкурентоспособного управления деятельностью в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	Анализ специальной функциональной области деятельности предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	3	3

3	Реализация стратегии управления деятельностью по ТО и ремонту АТС и сервисной сети, фирменного сервиса	Разработка рекомендации по формированию стратегии развития предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	3	3
4	Реализация стратегии управления деятельностью по ТО и ремонту АТС и сервисной сети, фирменного сервиса	Моделирование специальной стратегии предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	3	3
5	Реализация стратегии управления деятельностью по ТО и ремонту АТС и сервисной сети, фирменного сервиса	Реализация стратегических изменений предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	3	3
6	Требования к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя АТС	Провести оценку сервисных центров и их ранжирование в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС и его компонентов Разрабатывать регламентирующие документы по технической и консультационной поддержке сервисной сети	2	2
			17	17
	ВСЕГО			34

4.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом.

4.5. Содержание индивидуального домашнего задания

В процессе выполнения индивидуального домашнего задания осуществляется контактная работа обучающегося с преподавателем. Консультации проводятся в аудитория и/или посредством электронной информационно-образовательной среды университета.

Выбор темы индивидуального домашнего задания. Тема индивидуального домашнего задания должна содержать сущность проектного предложения, предмет и объект исследования, объект проектирования. В основу тем для разработки в ходе индивидуального домашнего задания положены функциональные области деятельности предприятия: управление финансами, управление персоналом, управление производством, управление НИОКР, управление логистикой и цепями поставок и другие функциональные области деятельности менеджера.

Перечислим базовые темы индивидуального домашнего задания:

1. Стратегический анализ среды функционирования предприятия по ТО и ремонту АТС и сервисной сети ООО «XXX».

2. Стратегический анализ конкурентоспособности стратегической бизнес единицы в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети «...» ООО «XXX».

3. Стратегический анализ конкурентоспособности продукта-услуги в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети ООО «XXX».

4. Стратегический анализ логистического окружения в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети ООО «XXX» и др.

При индивидуальном домашнем задании объект исследования выбирается по месту прохождения научно-исследовательской и организационно- управленческой практики или по договоренности с руководителями и специалистами предприятия, организации, заинтересованными в результатах проектирования.

Структура индивидуального домашнего задания. Индивидуальное домашнее задание включает в себя пояснительную записку. Обязательными составляющими пояснительной записки являются:

- титульный лист;
- аннотация на русском и иностранном (английском) языках;
- тезисы доклада по курсовой работе (объем 2 с.);
- оглавление;
- введение;
- теоретическая часть (глава 1)
- аналитическая часть (глава 2);
- проектная часть (глава 3);
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Титульный лист оформляется в соответствии с установленными требованиями. Он должен быть подписан автором и руководителем индивидуального домашнего задания, разрешающим допуск к защите.

Аннотация – краткая характеристика документа с точки зрения его назначения, содержания, вида, формы и других особенностей.

Аннотация включает характеристику основной темы, проблемы объекта, цели работы и ее результаты. Текст аннотации должен быть лаконичен и четок, свободен от второстепенной информации.

Краткое раскрытие темы целесообразно осуществлять указанием предмета проектирования и объекта управления. Раскрытие темы необходимо органично увязывать со сведениями о новизне. В аннотации следует приводить сведения об авторе. Отмечается также наличие иллюстраций (если они уникальны или являются отличительной особенностью работы) и приложений (традиционных, аудиовизуальных, электронных).

Рекомендуемый средний объем аннотации до 1000 печатных знаков (1/2 страницы формата А4).

Тезисы доклада по индивидуальному домашнему заданию включают краткое содержание доклада при защите, в котором логично и последовательно излагаются ключевые моменты (актуальность темы, объект, цель и задачи работы, основ-

ные результаты аналитической и проектной работы, выводы и рекомендации). Особое внимание необходимо уделить доказательности представляемых аргументов и научному стилю изложения. Рекомендуемый объем тезисов доклада составляет 2 страницы формата А4.

Оглавление включает развернутый перечень глав, параграфов и пунктов текста индивидуального домашнего задания с указанием номеров страниц по тексту.

Во введении обосновывается актуальность темы индивидуального домашнего задания; указывается, в работах каких отечественных и зарубежных авторов нашла отражение данная тема, или ее аспекты. Далее формулируются цели и задачи индивидуального домашнего задания, ее объект, предметная область, указывается теоретическая и методическая, информационная основа индивидуального домашнего задания, определяется его структура.

Теоретическая часть (глава 1) посвящается предмету исследования и, как правило, носит теоретико-методологический характер.

Целесообразно начать с характеристики предмета исследования. Предметом исследования в индивидуальном домашнем задании выступает среда функционирования предприятия. Рассматривается история развития методологии стратегического управления, необходимость стратегического подхода к управлению предприятием, место стратегического анализа в общей системе управления предприятием.

Далее необходимо привести обзор современных отечественных и зарубежных методик стратегического анализа среды функционирования предприятия, высказать свою точку зрения о возможности применения той или иной методики для выбранного объекта исследования.

Затем следует рассмотреть существующие методики и инструменты анализа деятельности предприятия в специальной области. В соответствии с выбранной темой указать инструменты анализа конкурентоспособности стратегической бизнес-единицы, конкурентоспособности продукта, анализа логистического окружения предприятия и др.

Разработка методической части работы предполагает также подготовку форм сбора первичной информации, методики ее обработки и анализа.

Первая глава должна содержать 2–3 параграфа. По объему, как правило, не должна превышать 30 % всей работы (20 с.).

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1. Реализация компетенции

1. Компетенция ПК-4. Способен к управлению деятельностью по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисной сети

Наименование индикатора (показателя оценивания)	Используемые средства оценивания
ПК-4.1. Формирует стратегии развития, фирменного сервиса и требования к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя автотранспортных средств	Зачет, защита практических работ, защита лабораторных работ, защита индивидуального домашнего задания, устный опрос, тестовые задания

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для экзамена Промежуточная аттестация после завершения изучения дисциплины «Основы работоспособности технических систем» осуществляется в конце 6-го семестра в форме экзамена.

Типовой вариант экзаменационного билета

Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова

Институт Транспортно-технологический Кафедра Эксплуатация и организация движения автотранспорта

Направление **23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

Контрольно-измерительные материалы по дисциплине

Требования к сети сервисных станций и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя транспортных средств

Экзаменационный билет – вариант № 1

- 1. Каковы принципы взаимодействия субъектов сервисной сети в рамках дилерских (дистрибьюторских) договоров?**
- 2. Расскажите о стратегическом планировании на основе SWOT-анализа.**

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры ЭОДА протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Зав. кафедрой _____ Н.А. Загородний

Экзамен включает теоретическую часть (2 вопроса) и практическую часть. Для подготовки к ответу на вопросы билета, который студент вытаскивает случайным образом, отводится время в пределах 40 минут. После ответа на теоретические вопросы билета студент выполняет практическое задание в течении 20 минут, также преподаватель может задать дополнительные вопросы.

Распределение вопросов по билетам находится в закрытом для студентов доступе. Ежегодно по дисциплине на заседании кафедры утверждается комплект билетов для проведения экзамена по дисциплине. Экзамен является наиболее значимым оценочным средством и решающим в итоговой отметке учебных достижений студента.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Общие сведения о станциях технического обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите об основных классификациях станций технического обслуживания. – Какие категории автосервисных предприятий (по правовому статусу) Вам известны? – Перечислите факторы, определяющие мощность, размер и тип СТО. – Что необходимо учитывать при расчете парка автомобилей, обслуживаемых автосервисным предприятием? – Охарактеризуйте группы автомобиле-заездов по объему выполняемых работ. – Какие виды работ выполняют на станциях технического обслуживания? – Какие дополнительные услуги предоставляют специализированные автоцентры?
2	Производственная и организационная структур станций технического обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите о производственной структуре СТО. Какие административные подразделения создают в специализированных автоцентрах? – Используя схему раскройте особенности технологического процесса продажи автомобилей на станциях технического обслуживания. – Используя схему раскройте особенности технологического процесса технического обслуживания автомобилей на автосервисных предприятиях. – Используя схему раскройте особенности технологического процесса текущего ремонта на станциях технического обслуживания.
3	Концепция современного стратегического менеджмента при развитии деятельности по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите о оперативном и стратегическом управлении на предприятии; – Расскажите о стратегическом менеджменте как инструменте и как управление на предприятиях; – Расскажите о стратегии предприятия как образа действий; – Расскажите о стратегии выбора: задачи, механизмы, ограничения; – Расскажите о базовых постулатах теории стратегического менеджмента; – Расскажите о подходах к разработке стратегии; – Расскажите о стратегическом планировании (отличия от долгосрочного).

4	Механизм формирования стратегии управления организацией в сфере деятельности по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	<ul style="list-style-type: none"> - Расскажите о совокупности ориентиров стратегического менеджмента; - Охарактеризуйте видение; - Охарактеризуйте параметр видения; - Охарактеризуйте характеристики видения; - Охарактеризуйте миссию организации; - Охарактеризуйте составляющие миссии; - Расскажите о цели и задачи организации; - Охарактеризуйте уровни целей организации; - Расскажите о построении дерево целей: шаги формирования; - Расскажите о финансовые цели; - Расскажите о методике SMART; - Какие механизмы формирования стратегии управления организацией в сфере деятельности по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.
5	Стратегия как инструмент конкурентоспособного управления деятельностью в сфере по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	<ul style="list-style-type: none"> - Расскажите о внутреннем анализе; - Расскажите о ресурсном анализе; - Расскажите о материальные и нематериальные ресурсы; - Расскажите о компетенциях и ключевых компетенциях; - Расскажите о цепочках ценностей; - Расскажите о виды деятельности предприятия в ценностной цепочке; - Расскажите о составляющие ценностной цепочки. - Расскажите о стратегии как инструменте конкурентоспособного управления деятельностью в сфере фирменного сервиса организации-изготовителя автотранспортных средств
6	Анализ оценки внутренней и внешней среды предприятия по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	<ul style="list-style-type: none"> - Расскажите о внешней среде организации; - Расскажите о макросреде организации; - Расскажите о STEEP-анализе. - Расскажите о факторах STEEP-анализа; Расскажите о модели 5 сил конкуренции. - Расскажите о модели Портера. - Расскажите о внешнем анализе; Расскажите о внутреннем анализе; Расскажите о SWOT-анализе; - Расскажите о стратегическом планирование на основе SWOT-анализа. - Расскажите о стратегической зоне хозяйствования; - Расскажите о модель генерической стратегии Портера; - Расскажите о типах конкурентного преимущества. - Расскажите о анализе конкурентной среды; - Расскажите о характеристики эталонных стратегий. Охарактеризуйте уровни разработки стратегий. - Расскажите о матрица BCG.

7	Реализация стратегии управления деятельностью по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	<ul style="list-style-type: none"> - Опишите типы стратегических изменений; - Расскажите о системе реализации стратегии; - Расскажите о структуре плана стратегических изменений; - Расскажите о реализации стратегии как регулярном процессе; - Расскажите о ответственности при реализации стратегии; - Расскажите о информации в системе реализации стратегии; - Расскажите о организационной культуре; - Расскажите о организационной парадигме; - Расскажите о сопротивлении изменениям.
8	Требования к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя АТС	<ul style="list-style-type: none"> - Расскажите о принципах взаимодействия субъектов сервисной сети в рамках дилерских (дистрибьюторских) договоров - Расскажите о особенностях ведения договоров с потребителями АТС и договоров на обслуживание АТС в сервисном центре - Расскажите о организации оценки сервисных центров и их ранжирование в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС - Расскажите о проведении оценки сервисных центров и их ранжировании в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС - Расскажите о что необходимо для разработке регламентирующих документов по технической и консультационной поддержке сервисной сети

5.2.2. Перечень контрольных материалов для защиты курсового проекта/курсовой работы

Не предусмотрено учебным планом.

5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

Текущий контроль осуществляется в течение 3 семестра в форме собеседования, выполнения и защиты практических, лабораторных работ и РГЗ.

Практические работы. В методических указаниях к выполнению практических работ по дисциплине представлен перечень практических работ, обозначены цель и задачи, необходимые теоретические и методические указания к работе, перечень контрольных вопросов.

Защита практических работ возможна после проверки правильности выполнения работы, оформления отчета. Защита проводится в форме беседы преподавателя со студентом по теме практической работы. Примерный перечень контрольных вопросов для защиты практических работ представлен в таблице.

Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) к защите практических работ

№	Тема практической работы	Контрольные вопросы
Семестр №3		
1	Состояние стратегического управления на предприятии	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите о оперативном и стратегическом управлении на предприятии; – Расскажите о стратегическом менеджменте как инструменте и как управление на предприятиях; – Расскажите о стратегии предприятия как образа действий; – Расскажите о стратегии выбора: задачи, механизмы, ограничения; – Расскажите о базовых постулатах теории стратегического менеджмента; – Расскажите о подходах к разработке стратегии; <p>Расскажите о стратегическом планировании (отличия от долгосрочного).</p>
2	Формирование стратегических приоритетов организации.	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите о цели и задачи организации; – Охарактеризуйте уровни целей организации; – Расскажите о построении дерево целей: шаги формирования;
3	Стратегические цели организации	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите о внутреннем анализе; – Расскажите о ресурсном анализе; – Расскажите о материальные и нематериальные ресурсы; – Расскажите о компетенциях и ключевых компетенциях;
4	Формирование цепочки ценностей и ресурсный анализ. Анализ макросреды предприятия.	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите о внешней среде организации; – Расскажите о макросреде организации; – Расскажите о STEEP-анализе. – Расскажите о факторах STEEP-анализа; – Расскажите о модели 5 сил конкуренции. – Расскажите о модели Портера. – Расскажите о внешнем анализе; Расскажите о внутреннем анализе; Расскажите о SWOT-анализе; – Расскажите о стратегическом планирование на основе SWOT-анализа. – Охарактеризуйте уровни разработки стратегий. <p>Расскажите о матрица BCG.</p>
5	SWOT-анализ как инструмент стратегического планирования Выбор стратегии по модели Портера и модели «тип конкурентного преимущества»	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите о совокупности ориентиров стратегического менеджмента; – Охарактеризуйте видение; – Охарактеризуйте параметр видения; – Охарактеризуйте характеристики видения; – Охарактеризуйте миссию организации; – Охарактеризуйте составляющие миссии;
6	Выбор эталонной стратегии Уровни разработки стратегии Анализ продуктового портфеля	<ul style="list-style-type: none"> – Опишите типы стратегических изменений; – Расскажите о системе реализации стратегии; – Расскажите о структуре плана стратегических изменений;
7	Реализация стратегических изменений	<ul style="list-style-type: none"> – Расскажите о принципах взаимодействия субъектов сервисной сети в рамках дилерских (дистрибьюторских)

№	Тема практической работы	Контрольные вопросы
Семестр №3		
		договоров – Расскажите о особенностях ведения договоров с потребителями АТС и договоров на обслуживание АТС в сервисном центре – Расскажите о организации оценки сервисных центров и их ранжирование в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС

Лабораторные работы. В методических указаниях к выполнению лабораторных работ по дисциплине представлен перечень лабораторных работ, обозначены цель и задачи, необходимые теоретические и методические указания к работе, перечень контрольных вопросов.

Защита лабораторных работ возможна после проверки правильности выполнения работы, оформления отчета. Защита проводится в форме беседы преподавателя со студентом по теме лабораторной работы. Примерный перечень контрольных вопросов для защиты лабораторных работ представлен в таблице.

Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) к защите лабораторных работ

№	Тема лабораторной работы	Контрольные вопросы
Семестр №3		
1.	Анализ состояния и динамики макросреды. Анализ внутренней среды – потенциала предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	– Расскажите о финансовых цели; – Расскажите о методике SMART; – Какие механизмы формирования стратегии управления организацией в сфере деятельности по ТО и ремонту АТС и сервисной сети.
2.	Анализ специальной функциональной области деятельности предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	– Расскажите о цепочках ценностей; – Расскажите о виды деятельности предприятия в ценностной цепочке; – Расскажите о составляющие ценностной цепочки. – Расскажите о стратегии как инструменте конкурентоспособного управления деятельностью в сфере фирменного сервиса организации-изготовителя автотранспортных средств
3.	Разработка рекомендации по формированию стратегии развития предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	– Расскажите о реализации стратегии как регулярном процессе; – Расскажите о ответственности при реализации стратегии; – Расскажите о информации в системе реализации стратегии;
4.	Моделирование специальной стратегии предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	– Расскажите о организационной культуре; – Расскажите о организационной парадигме; – Расскажите о сопротивление изменениям.
5.	Реализация стратегических изменений	– Расскажите о стратегической зоне хозяйствования; – Расскажите о модель генерической стратегии

№	Тема лабораторной работы	Контрольные вопросы
Семестр №3		
	предприятия в сфере ТО и ремонту АТС и сервисной сети.	Портера; – Расскажите о типах конкурентного преимущества. – Расскажите о анализе конкурентной среды; – Расскажите о характеристике эталонных стратегий.
6.	Провести оценку сервисных центров и их ранжирование в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС и его компонентов Разрабатывать регламентирующие документы по технической и консультационной поддержке сервисной сети	– Расскажите о проведении оценки сервисных центров и их ранжировании в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС – Расскажите о что необходимо для разработке регламентирующих документов по технической и консультационной поддержке сервисной сети

Защита ИДЗ.

Отметка о допуске работы к защите ИДЗ получается при предъявлении преподавателю оформленной пояснительной записки (согласно заданию на выполнение ИДЗ).

Защита работы происходит в форме устного опроса по разделам ИДЗ, в ходе которых проверяется освоение компетенции студентом по разделам выполненного задания.

Типовые контрольные задания (примерные тесты):

1. Каких систем отопления СТО не существует:

- а) местные системы.
- б) естественные системы.
- в) центральные системы.

2. В помещениях для стоянки транспортных средств допускается:

- а) проверка работы системы световой сигнализации.
- б) пользование открытым огнем, сварка, пайка и т. п..
- в) работа двигателя после установки транспортного средства на стоянку.
- г) производство подзарядки аккумуляторных батарей.
- д) хранение материалов и предметов, не входящих в комплектацию транспортного средства.

3. Освещение осмотровых канав светильниками с напряжением в сети 220 В не допускается в следующем случае:

а) осветительная аппаратура и проводка имеют надежную электро- и гидроизоляцию.

- б) светильники закрыты стеклом или ограждены защитной решеткой.
- в) металлические корпуса светильников заземлены.
- г) проводка открытая.

4. Участок УМР не предназначен для:

- а) Уборки салона кузова автомобиля.
- б) Мойки двигателя.

- в) Мойки форсунок.
- г) Мойки автомобиля снизу и сверху.
- д) Полировки кузова.

5. В процессе выполнения ремонтных работ или оказания сервисных услуг основным источником возмещения затрат на производство и формирования фондов денежных средств предприятия автосервиса является

- а) инвестиции
- б) выручка от реализации ремонтных работ и услуг
- в) фонд накопления
- г) фонд потребления

6. Базовой моделью автомобиля считается

- а) модель, укомплектованная более мощным двигателем
- б) модель, укомплектованная мощным двигателем, с улучшенной отделкой салона

в) принятая к производству на заводе первая модель автомобиля

7. Дефекты, обнаруженные потребителем после ремонта и техобслуживания автомобиля, должны быть устранены в течение

- а) 1 месяц
- б) 10 дней
- в) 20 дней
- г) 1 недели

8. Заказчик имеет право отказаться от уже выполненного заказа на ремонт и техническое обслуживание автомобиля

- а) при наличии объективных причин
- б) если по каким-либо причинам нарушены условия заключенного договора

в) в том случае, если не учтены его индивидуальные требования и запросы, согласованные при приеме заказа на услугу

9. Заказчик может расторгнуть договор об оказании автосервисной услуги

а) только тогда, когда становится очевидным, что услуга будет некачественной

б) если завышена цена услуги

в) в любое время

10. Понятие дилерского предприятия

а) предприятие, закупающее продукцию оптом и торгующее ею в розницу или малыми партиями

б) предприятие, находящееся в структуре производителя, закупающее продукцию оптом и торгующее ею в розницу или малыми партиями

в) дочернее предприятие производителя продукции

11. Что означает понятие «Шоу-рум»?

а) комната для психологической разгрузки

б) комната для отдыха и ожидания для клиентов

в) выставочный зал отдела продаж

12. Понятие Дистрибьютера

а) производитель товара

- б) крупный посредник, предлагающий товар известного производителя
 - в) эксклюзивный дилер в определенном регионе
13. Как оборудуется зона Активной приемки автомобилей?
- а) оснащается диагностическим оборудованием
 - б) оснащается стендом для регулировки углов установки колес
 - в) оснащается ручными моечными установками

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена, и используется следующая шкала оценивания: 2 – неудовлетворительно, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 – отлично.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
Компетенция ПК-4. Способен к управлению деятельностью по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисной сети	
ПК-4.1 Формирует стратегии развития, фирменного сервиса и требования к сервисной сети и контроль их выполнения со стороны организации-изготовителя автотранспортных средств	
Знания	Основных принципов дилерской деятельности, стратегии управления продажами и взаимодействие коммерческих служб организации;
	Методов оптимизации внутреннего пространства, ускорения обслуживания автомобиля, сокращения время ожидания клиента;
Умения	Решать оперативные задачи планирования и управления при организации дилерской и торговой деятельности АС и ФО;
	Осуществлять продажи и работу с клиентом, послепродажное обслуживание;
	Организовывать процесс реализации программ продвижения продукции по направлению деятельности.
Навыки	Применения методик оценки рыночной среды и проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности автосервиса;
	Использовать информацию о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Основных принципов дилерской деятельности, стратегии управления продажами и взаимодействие коммерческих служб организации;	Не знает основных принципов дилерской деятельности, стратегии управления продажами и взаимодействие коммерческих служб организации	Знает основные принципы дилерской деятельности, стратегии управления продажами и взаимодействие коммерческих служб организации, но допускает неточности	Знает основные принципы дилерской деятельности, стратегии управления продажами и взаимодействие коммерческих служб организации	Знает основные принципы дилерской деятельности, стратегии управления продажами и взаимодействие коммерческих служб организации, может корректно описать ее самостоятельно

Методов оптимизации внутреннего пространства, ускорения обслуживания автомобиля, сокращения время ожидания клиента;	Не знает методов оптимизации внутреннего пространства, ускорения обслуживания автомобиля, сокращения время ожидания клиента	Знает методы оптимизации внутреннего пространства, ускорения обслуживания автомобиля, сокращения время ожидания клиента, но допускает неточности	Знает методы оптимизации внутреннего пространства, ускорения обслуживания автомобиля, сокращения время ожидания клиента	Знает методы оптимизации внутреннего пространства, ускорения обслуживания автомобиля, сокращения время ожидания клиента, может корректно описать их самостоятельно
---	---	--	---	--

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Решать оперативные задачи планирования и управления при организации дилерской и торговой деятельности АС и ФО;	Не умеет решать оперативные задачи планирования и управления при организации дилерской и торговой деятельности АС и ФО	Умеет решать оперативные задачи планирования и управления при организации дилерской и торговой деятельности АС и ФО, но допускает неточности	Умеет решать оперативные задачи планирования и управления при организации дилерской и торговой деятельности АС и ФО	Свободно и самостоятельно умеет решать оперативные задачи планирования и управления при организации дилерской и торговой деятельности АС и ФО
Осуществлять продажи и работу с клиентом, послепродажное обслуживание;	Не умеет осуществлять продажи и работу с клиентом, послепродажное обслуживание	Умеет осуществлять продажи и работу с клиентом, послепродажное обслуживание, но допускает неточности	Умеет осуществлять продажи и работу с клиентом, послепродажное обслуживание	Свободно и самостоятельно умеет осуществлять продажи и работу с клиентом, послепродажное обслуживание
Организовывать процесс реализации программ продвижения продукции по направлению деятельности.	Не умеет организовывать процесс реализации программ продвижения продукции по направлению деятельности	Умеет организовывать процесс реализации программ продвижения продукции по направлению деятельности, но допускает неточности	Умеет организовывать процесс реализации программ продвижения продукции по направлению деятельности	Свободно и самостоятельно умеет организовывать процесс реализации программ продвижения продукции по направлению деятельности

Оценка сформированности компетенций по показателю Навыки.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Применения методик оценки рыночной среды и проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности автосервиса;	Не владеет навыками применения методик оценки рыночной среды и проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности автосервиса	Владеет навыками применения методик оценки рыночной среды и проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности автосервиса, но допускает неточности	Владеет навыками применения методик оценки рыночной среды и проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности автосервиса	Свободно владеет навыками применения методик оценки рыночной среды и проектирования структуры организации дилерской и торговой деятельности автосервиса, может корректно описать их самостоятельно
Использовать информацию о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции	Не владеет навыками использования информации о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции	Владеет навыками использования информации о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции, но	Владеет навыками использования информации о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции	Свободно владеет навыками использования информации о технических характеристиках и потребительских свойствах продукции,

		допускает неточности		может корректно описать эти параметры
--	--	----------------------	--	---------------------------------------

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий	Специализированная мебель, мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук
2	Лаборатория имитационного моделирования рабочих процессов транспортных и технологических машин	Специализированная мебель, персональные компьютеры
3	Центр инжиниринга наземного транспорта	Транспортные средства: ВАЗ 2107, ВАЗ 2105, болид проекта «Формула студент», болид проекта «Формула Баха»
4	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель, компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет» имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1	Microsoft Windows 10 Корпоративная	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
2	Microsoft Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023
3	Kaspersky Endpoint Security «Стандартный Russian Edition»	Сублицензионный договор № 102 от 24.05.2018. Срок действия лицензии до 19.08.2020 Гражданско-правовой Договор (Контракт) № 27782 «Поставка продления права пользования (лицензии) Kaspersky Endpoint Security от 03.06.2020. Срок действия лицензии 19.08.2023г.
4	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
5	Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Кузнецова Е.Ю. Современный стратегический анализ : учебное пособие

/ Е. Ю. Кузнецова [и др.] ; под общей ред. проф., д-ра экон. наук Е. Ю. Кузнецова. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. — 131,[1] с. ISBN 978-5-7996-1832-2

2. Лялин К.В. Технологический расчет и планировка станций технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие / К. В. Лялин, В. П. Лялин. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2019. 124 с. Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/978-5-8050-0676-1>. ISBN 978-5-8050-0676-1

3. Горчелс, Л. Управление каналами дистрибуции / Л. Горчелс, Э. Мариен, Ч. Уэст. - М. : Издательский Дом Гребенникова, 2005. - 223 с. - (Управление продажами).

4. Волгин, В. В. Автосервис и права потребителей / В. В. Волгин. - 3-е изд. - М. : Издательско-книготорговая корпорация Дашков и К, 2007. - 159 с.

5. Волгин, В. В. Автосервис. Производство и менеджмент : Организация труда. Задачи специалистов. Исполнение заказов. Общение с клиентами. Управление предприятием. Запасные части : практ. пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., изм. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 576 с.

6. Волгин, В. В. Автосервис. Маркетинг и анализ : практ. пособие / В. В. Волгин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011. - 671 с.

6.4 Перечень дополнительной литературы

1. Минко И.С. Бизнес-планирование в отрасли: Учеб.-метод. пособие. СПб.: НИУ ИТМО; ИХиБТ, 2014. 125 с.

2. Кондрашов, В. М. Управление продажами : учеб. для студентов, обучающихся по специальности "Маркетинг" (080111), "Коммерция (торговое дело)" (080301) / В. М. Кондрашов ; ред. В. Я. Горфинкель. - М. : ЮНИТИ, 2007. - 319 с.

3. Волгин, В. В. Склад : организация, управление, логистика / В. В. Волгин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2005. - 735 с.

4. Бычков, В. П. Экономика автотранспортного предприятия : учебник / В. П. Бычков. - М. : ИНФРА-М, 2006. - 384 с. - (Высшее образование).

5. Бачурин, А. А. Маркетинг на автомобильном транспорте : учеб. пособие / А. А. Бачурин. - М. : АСАДЕМА, 2005. - 206 с. - (Среднее профессиональное образование).

6. Бачурин, А. А. Анализ производственно-хозяйственной деятельности автотранспортных организаций : учеб. пособие / А. А. Бачурин ; ред. З. И. Аксёнова. - 2-е изд, стер. - М. : Academia, 2005. - 314 с. - (Высшее профессиональное образование)

6.5 Перечень интернет ресурсов

1. <http://www.loglink.ru/> -Информационный портал по логистике
2. <http://www.raise.ru/> -Информационный портал по подъемно-транспортному оборудованию и спецтехнике
3. <http://www.logistika.uz/auto/rent-Транспортный> информационно логистический портал (Автомобили, оборудование и запасные части)
4. <http://www.zakonrf.info/>- Правовая навигационная система-кодексы и законы РФ