



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.08 «Основы организации технического сервиса»

Направление подготовки: 35.03.06 Агроинженерия

Направленность (профиль): Цифровые технические системы в агробизнесе

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная.

Институт: агропромышленный

Кафедра: технологических процессов в машиностроении и агроинженерии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	4	4	
Семестр	7	A	
Лекций	36	6	
Практических (семинарских) занятий	36	6	
Лабораторных занятий	-	-	-
Форма (ы) промежуточной аттестации	Экзамен-0,3	Экзамен-0,3	
Контроль	9	9	
Самостоятельная работа	98,7	158,7	

Всего часов: 180

Трудоемкость: 5 зачетных единиц

Разработчик рабочей программы: доцент каф. ТПвМиА, к.т.н. Елецких С.В.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. Цели изучения дисциплины:

Целями изучения дисциплины «Основы организации технического сервиса» являются:

Образовательная: обеспечение профессионального образования, способствующего социальной, академической мобильности, востребованности на рынке труда, успешной карьере, сотрудничеству.

Профессиональная: формирование теоретических знаний и приобретение практических навыков в области организации и обеспечения работы со службами технического сервиса и дилерами.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами освоения дисциплины «Основы организации технического сервиса» являются:

- изучение структуры технического сервиса в РФ и за рубежом;
- изучение структуры дилерской службы в РФ и за рубежом;
- изучение организации работы со службами технического сервиса в РФ и за рубежом;
- изучение организации работы с дилерами в РФ и за рубежом;
- формирование навыков организации работы со службами технического сервиса и дилерами.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: <ul style="list-style-type: none">- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;- особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует; Уметь: <ul style="list-style-type: none">- определять свою роль в команде;- устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.);- оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; Владеть: <ul style="list-style-type: none">- навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды;	Знает: <ul style="list-style-type: none">- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;- особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует; Умеет: <ul style="list-style-type: none">- определять свою роль в команде;- устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.);- оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; Владеет: <ul style="list-style-type: none">- навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды;
ПКС-1 способен обеспечивать эффективное использование сельскохозяйственной техники и	Знать: <ul style="list-style-type: none">-основные типы сельскохозяйственной техники и области ее применения;технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, режимы работы сельскохозяйственной техники;-состав технической документации,	Знает: <ul style="list-style-type: none">-основные типы сельскохозяйственной техники и области ее применения;технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, режимы работы и п сельскохозяйственной техники;-состав технической документации,

<p>технологического оборудования для производства сельскохозяйственной продукции</p>	<p>поставляемой с сельскохозяйственной техникой; -нормативную и техническую документацию по эксплуатации с.-х. техники; -единую систему конструкторской документации; -назначение и порядок использования расходных, горюче - смазочных материалов и технических жидкостей, инструмента, оборудования, средств индивидуальной защиты, необходимых для выполнения работ; -правила и нормы охраны труда, требования пожарной и экологической безопасности; -порядок оформления документов по приемке сельскохозяйственной техники; Уметь: -читать чертежи узлов и деталей с.-х. техники; -подбирать и использовать расходные, горюче-смазочные материалы и технические жидкости, инструмент, оборудование, средства индивидуальной защиты, необходимые для выполнения работ; -осуществлять проверку работоспособности и настройку инструмента, оборудования, с.-х. техники; -документально оформлять результаты проделанной работы Владеть: -навыками проверки наличия комплекта технической документации, поставляемой с с.- х. техникой, распаковки с.-х. техники и ее составных частей, комплектности с.-х. техники; - действиями монтажа и сборки с.-х. техники в соответствии с эксплуатационными документами, пуска (апробирования), регулирования, комплексного апробирования и обкатки с.-х. техники</p>	<p>поставляемой с сельскохозяйственной техникой; -нормативную и техническую документацию по эксплуатации с.-х. техники; -единую систему конструкторской документации; -назначение и порядок использования расходных, горюче - смазочных материалов и технических жидкостей, инструмента, оборудования, средств индивидуальной защиты, необходимых для выполнения работ; -правила и нормы охраны труда, требования пожарной и экологической безопасности; -порядок оформления документов по приемке сельскохозяйственной техники; Умеет: -читать чертежи узлов и деталей с.-х. техники; -подбирать и использовать расходные, горюче-смазочные материалы и технические жидкости, инструмент, оборудование, средства индивидуальной защиты, необходимые для выполнения работ; -осуществлять проверку работоспособности и настройку инструмента, оборудования, с.-х. техники; -документально оформлять результаты проделанной работы Владеет: -навыками проверки наличия комплекта технической документации, поставляемой с с.- х. техникой, распаковки с.-х. техники и ее составных частей, комплектности с.-х. техники; - действиями монтажа и сборки с.-х. техники в соответствии с эксплуатационными документами, пуска (апробирования), регулирования, комплексного апробирования и обкатки с.-х. техники</p>
<p>ПКС-2 Способен обеспечивать работоспособность машин и оборудования с использованием современных технологий технического обслуживания, ремонта и восстановления деталей машин</p>	<p>Знать: -технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, режимы работы с.-х. техники; -нормативную и техническую документацию по ТО с.-х. техники; -порядок оформления документов по ТО с.-х. техники. Уметь: -читать чертежи узлов и деталей с.-х. техники; -подбирать и использовать расходные, горюче-смазочных материалов и технических жидкостей, инструмента,</p>	<p>Знает: -технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, режимы работы с.-х. техники; -нормативную и техническую документацию по ТО с.-х. техники; -порядок оформления документов по ТО с.-х. техники. Умеет: -читать чертежи узлов и деталей с.-х. техники; -подбирать и использовать расходные, горюче-смазочных материалов и технических жидкостей, инструмента, оборудования, средства индивидуальной защиты,</p>

	<p>оборудования, средства индивидуальной защиты, необходимых для выполнения работ;</p> <p>-визуально определять техническое состояние с.-х. техники, устанавливая наличие внешних повреждений, диагностировать неисправности и износ деталей и узлов;</p> <p>-осуществлять проверку работоспособности и настройку инструмента, оборудования, с.-х. техники;</p> <p>-определять потребность в материально-техническом обеспечении ТО с.-х. техники и оформлять соответствующие заявки;</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками осмотра, очистки, смазки, крепления, проверки и регулировки деталей и узлов с.-х. техники, замены и заправки технических жидкостей в соответствии с эксплуатационными документами;</p> <p>-оформления заявок на материально-техническое обеспечение ТО с.-х. техники;</p>	<p>необходимых для выполнения работ;</p> <p>-визуально определять техническое состояние с.-х. техники, устанавливая наличие внешних повреждений, диагностировать неисправности и износ деталей и узлов;</p> <p>-осуществлять проверку работоспособности и настройку инструмента, оборудования, с.-х. техники;</p> <p>-определять потребность в материально-техническом обеспечении ТО с.-х. техники и оформлять соответствующие заявки;</p> <p>Владеет:</p> <p>-навыками осмотра, очистки, смазки, крепления, проверки и регулировки деталей и узлов с.-х. техники, замены и заправки технических жидкостей в соответствии с эксплуатационными документами;</p> <p>-оформления заявок на материально-техническое обеспечение ТО с.-х. техники;</p>
--	---	---

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. «Маркетинг технического сервиса»	66	16	16	-	34
1.	Тема 1. «Маркетинг в системе технического сервиса. Основные положения»	12,0	4,0	4,0	-	4
2.	Тема 2. «Маркетинг в системе технического сервиса. Основные виды и их классификация»	18	4,0	4,0	-	10
3.	Тема 3. «Маркетинг дилерских предприятий. Основные положения»	18	4,0	4,0	-	10
4.	Тема 4. «Маркетинг дилерских предприятий. Методика определения доли рыночного спроса с учетом особенностей сложившейся ремонтной базы»	18	4,0	4,0	-	10
	Раздел 2. «Работа с дилерами»	96,7	16	16	-	64,7
5.	Тема 5. «Технические и экономические аспекты дилерской службы»	24,7	4,0	4,0	-	16,7
6.	Тема 6. «Технические и экономические аспекты дилерской службы»	24	4,0	4,0	-	16,0
7.	Тема 7. «Дилерская система технического сервиса»	24	4,0	4,0	-	16,0
8.	Тема 8. «Организационные схемы дилерской службы и направления её реформирования»	24	4,0	4,0	-	16,0
	<i>Экзамен</i>	<i>0,3</i>	-	-	-	-
	Итого за 7 семестр	171	36	36	-	98,7
9.	Контроль	9	-		-	-
	ИТОГО:	180,0	36,0	36	-	98,7

Очно-заочная форма обучения

7

№ п/п	Наименование модулей и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. «Маркетинг технического сервиса»	71,7	4,0	-	-	67,7
1.	Тема 1. «Маркетинг в системе технического сервиса. Основные положения»	18,0	1,0	-	-	17,0
2.	Тема 2. «Маркетинг в системе технического сервиса. Основные виды и их классификация»	18,0	1,0	-	-	17,0
3.	Тема 3. «Маркетинг дилерских предприятий. Основные положения»	18,0	1,0	-	-	17,0
4.	Тема 4. «Маркетинг дилерских предприятий. Методика определения доли рыночного спроса с учетом особенностей сложившейся ремонтной базы»	17,7	1,0	-	-	16,7
	Раздел 2. «Работа с дилерами»	99	2,0	6,0	-	91
5.	Тема 5. «Технические и экономические аспекты дилерской службы»	26,0	1,0	2,0	-	25
6.	Тема 6. «Технические и экономические аспекты дилерской службы»	24,0	1,0	1,0	-	22,0
7.	Тема 7. «Дилерская система технического сервиса»	23,0	-	1,0	-	22,0
8.	Тема 8. «Организационные схемы дилерской службы и направления её реформирования»	24,0	-	2,0	-	22,0
9.	Экзамен	0,3	-	-	-	-
	Итого за триместр А	171	6,0	6,0	-	158,7
10.	Контроль	9,0	-	-	-	-
	ИТОГО:	180,0	6,0	6,0	-	158,7

Заочная форма обучения

Не предусмотрено

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста и защиты практических работ (ПР) по окончании занятий.

Примерные тестовые задания

1. Маркетинговая товарная политика — это:
 - 1) составляющая хозяйственной деятельности предприятия;
 - 2) определенный курс действий, принципы поведения предприятия на товарном рынке; в) совокупность средств воздействия на потребителя с помощью товара;
 - 3) систему действий предприятия для определения товара на рынке, удовлетворение конкретного потенциального потребителя товарами, широкой возможности их выбора.
2. Потребительский маркетинг призван ...
 - 1) удовлетворять стиль жизни, привычки, потребности потребителей и влиять на них;
 - 2) удовлетворять стиль жизни, привычки, потребности потребителей и влиять на них через торговую сеть;
 - 3) привлекать и сохранять тех потребителей в выбранных рыночных сегментах, которые обеспечивают стабильное финансовое состояние предприятия в текущий момент в перспективе;
 - 4) определять товара на рынке, удовлетворять конкретного потенциального потребителя товарами и оказывать широкую возможность их выбора.
3. Торговый маркетинг направлен на ...
 - 1) удовлетворение стиля жизни, привычек, потребностей потребителей;
 - 2) удовлетворение стиля жизни, привычек, потребностей потребителей и воздействие на них через торговую сеть;
 - 3) привлечение и хранение потребителей в выбранных рыночных сегментах, которые обеспечивают стабильное финансовое состояние предприятия в текущий момент в перспективе;
 - 4) определение места товара на рынке, удовлетворение конкретного потенциального потребителя товарами и предоставление широкой возможности их выбора.
4. Стратегия интенсивного маркетинга предполагает:
 - 1) низкие цены на новый товар сочетаются с большими затратами на стимулирование сбыта;
 - 2) высокие цены и низкий уровень сбытовых расходов; в) высокие цены и большие затраты на стимулирование сбыта;
 - 3) рациональное соотношение низких цен на товар и незначительных расходов на стимулирование сбыта.
5. Одним из условий применения стратегии интенсивного маркетинга являются:
 - 1) большая часть потенциальных покупателей знает о новом товаре;
 - 2) емкость рынка ограничена;
 - 3) компания учитывает возможность конкуренции и стремится выработать у потребителей хорошее впечатление о своем товаре;
 - 4) большинство покупателей не сможет заплатить высокую цену за товар
6. Как называется комплекс работ по поддержанию работоспособности и исправности машин при их использовании, хранении и транспортировке?
 - 1) социальное обслуживание
 - 2) техническое обслуживание
 - 3) физическое обслуживание
 - 4) механическое обслуживание
7. Как называется событие, заключающееся в потере работоспособности машины?
 - 1) надежность
 - 2) исправное состояние
 - 3) дефектирование
 - 4) отказ
8. Как называется состояние машины, при котором ее дальнейшая эксплуатация должна быть прекращена из-за нарушения требований безопасности, выход заданных параметров за

установленные пределы, снижение эффективности эксплуатации или из-за необходимости проведения капитального ремонта?

- 1) предельное состояние
- 2) нормальное состояние
- 3) интересное положение
- 4) супернормальное состояние

9. При любом способе организации технического обслуживания машин средства ТО перемещаются к объектам, на места их работы?

- 1) передвижном
- 2) централизованном
- 3) быстром
- 4) медленном

10. Какая карта описывает технологический процесс со всеми операциями в технологической последовательности с указанием необходимых данных об оборудовании, оснащение и материалы?

- 1) карта эскизов (КЭ)
- 2) операционная карта (ОК)
- 3) маршрутная карта (МК)
- 4) технологическая карта (ТК)

11. Когда и через какой интервал времени выполняется ежесменное техническое обслуживание (ЕТО) по тракторами?

- 1) посередине изменения, через 4 ч работы
- 2) через 60 ч работы
- 3) через 100 ч работы
- 4) в начале или в конце смены, через 8 — 10 ч работы

12. Сколько раз в год выполняется сезонное техническое обслуживание (СТО) автомобилей?

- 1) один раз, СТО-ОЗ
- 2) четыре раза, СТО-ОЗ-2, СТО-ВЛ-2
- 3) два раза СТО-ОЗ, СТО-ВЛ
- 4) не выполняется совсем

13. Для тракторов, производство которых началось после 1 января 1982 года, периодичность ТО составляет?

- 1) ТО-1 (125 мото · ч.), ТО-2 (500 мото · ч.), ТО-3 (1000 мото · ч.)
- 2) ТО-1 (100 мото · ч.), ТО-2 (200 мото · ч.), ТО-3 (300 мото · ч.)
- 3) ТО-1 (50 мото · ч.), ТО-2 (100 мото · ч.), ТО-3 (150 мото · ч.)
- 4) ТО-1 (1000 мото · ч.), ТО-2 (2000 мото · ч.), ТО-3 (3000 мото · ч.)

14. Согласно действующей системы в чем измеряется периодичность проведения технического обслуживания автомобилей?

- 1) кг израсходованного топлива
- 2) км пробега
- 3) мото-часах
- 4) кг израсходованного топлива; мото-часах, усл. эт .га

15. При каком ТО для тракторов проводят проверку и регулировку теплового зазора клапанов газораспределительного механизма?

- 1) ТО-1
- 2) ТО-2
- 3) ЕТО
- 4) ТО-2, ТО-3

16. При проведении которого ТО выполняется замена масла в системе смазки двигателя внутреннего сгорания?

- 1) ЕТО
- 2) ТО-2
- 3) ТО-1
- 4) не выполняется

17. При проведении которого ТО проверяют уровень охлаждающей жидкости в расширительном бачке системы охлаждения ДВС?

- 1) ТО-1
- 2) ЕТО +
- 3) ТО-2
- 4) ТО-3

18. Во время проведения которого ТО необходимо сливать отстой из фильтров грубой очистки топлива?

- 1) ЕТО
- 2) ТО-2
- 3) ТО-1
- 4) ТО-3

19. При каком техническом обслуживании проводят замену фильтров системы смазки ДВС?

- 1) ЕТО
- 2) ТО-1
- 3) ТО-2
- 4) не имеет значения

20. Какой должен быть уровень электролита над защитной решеткой пластин малообслуживаемые аккумуляторной батареи?

- 1) 20 мм
- 2) до 5 мм
- 3) 10-15 мм
- 4) 25-30 мм

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена, с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к экзамену
(7/А семестр, очная/очно-заочная форма обучения)

1. Понятие «маркетинг».
2. Понятие «сервис».
3. Задачи маркетинга при техническом сервисе.
4. Основные функции маркетинга технического сервиса.
5. Основные направления маркетинга технического сервиса.
6. Недифференцированный маркетинг технического сервиса.
7. Дифференцированный маркетинг технического сервиса.
8. Концентрированный маркетинг технического сервиса.
9. Задачи маркетинга дилерских предприятий.
10. Методика определения доли рыночного спроса с учетом особенностей сложившейся ремонтной базы.
11. Фирменный сервис.
12. Виды обслуживания, выполняемые дилером.
13. Гарантированный ремонт.
14. Послегарантийный ремонт.
15. Принципы обслуживания сельскохозяйственной техники.
16. Требования фирмы-изготовителя к дилерам.
17. Экономические аспекты дилерской службы.
18. Виды дилерских служб.
19. Система фирменного спроса.
20. Дилерская система.
21. Дилерская система фирменного спроса.
22. Направления реформирования ремонтной базы на основе дилерской службы.
23. Формы реализации технического сервиса.
24. Организационные схемы дилерской службы.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Основная литература

1. Цахаев, Р. К. Маркетинг : учебник / Р. К. Цахаев, Т. В. Муртузалиева. – 6-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 550 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684283> (дата обращения: 25.08.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04350-5. – Текст : электронный.

4.2 Дополнительная литература

1. Ким, С.А. Маркетинг : учебник / С.А. Ким. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 258 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573437> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр.: с. 254 - 255. – ISBN 978-5-394-03200-4. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Свободный доступ
2.	http://diss.rsl.ru	Электронная библиотека диссертаций	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- Libre Office;

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Занятия проводятся в учебных аудиториях для проведения лекций и лабораторных работ. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью. Часть из них укомплектованы техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (проектор, экран, интерактивная доска, компьютер/ноутбук). При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используется компьютерная техника для показа учебных фильмов, демонстрации наглядных материалов и презентаций, соответствующих темам рабочей программы.

В ходе образовательного процесса осуществляется самостоятельный поиск студентами дополнительного учебного материала с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных библиотечных систем. Для осуществления самостоятельной работы имеются кабинеты, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (Научная библиотека). В учебном корпусе № 12 обеспечен свободный доступ к сети интернет (Wi-Fi).