

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.08 «ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА»

Направление подготовки: 35.03.06 *Агроинженерия*

Направленность (профиль): *Технический сервис в агропромышленном комплексе*

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	-
В т. ч. практическая подготовка	2	2	-
Лабораторных занятий	-	-	-
Форма (ы) промежуточной аттестации	Экзамен-0,3	Экзамен-0,3	-
Контроль	-	-	-
Иные формы работы	-	-	-
Самостоятельная работа	107,7	167,7	-

Всего часов: **180**

Трудоемкость: **5 зачетных единиц**

Разработчик рабочей программы: старший преподаватель А.В. Клапп

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

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: сформировать у обучающихся систему профессиональных знаний, умений в вопросах организации технического сервиса, грамотной эксплуатации технологического оборудования предприятий технического сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами освоения дисциплины «Основы организации технического сервиса» являются:

- изучение структуры технического сервиса;
- изучение структуры дилерской службы;
- изучение организации работы со службами технического сервиса;
- изучение организации работы с дилерами;
- формирование навыков организации работы со службами технического сервиса и дилерами;
- формирование общих представлений об участниках и организации технического сервиса машин и технологического оборудования в агропромышленном комплексе;
- расширение области знаний о способах обеспечения взаимосвязей, составляющих систему технического сервиса.

Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина реализуется в рамках вариативной части (части, формируемой участниками образовательных отношений) блока Б1. Дисциплины /модули/.

Планируемые результаты обучения по дисциплине.

Процесс изучения дисциплины «Основы организации технического сервиса» направлен на формирование следующих **компетенций**:

Код компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-1	Знать: - основные типы сельскохозяйственной техники и области ее применения.	Знает: <ul style="list-style-type: none">■ основные типы сельскохозяйственной техники и области ее применения;■ технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, режимы работы и правила эксплуатации сельскохозяйственной техники;■ состав технической документации, поставляемой с сельскохозяйственной техникой;■ нормативную и техническую документацию по эксплуатации с.-х. техники;■ единую систему конструкторской документации;

	<p>Уметь: - подбирать и использовать расходные, горюче-смазочные материалы и технические жидкости.</p> <p>Владеть: - навыками проверки наличия комплекта технической документации, поставляемой с сельскохозяйственной техникой.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ навыками проверки наличия комплекта технической документации, поставляемой с с.- х. техникой; ○ распаковкой с.-х. техники и ее составных частей; ○ проверкой комплектности с.-х. техники; ○ монтажом и сборкой с.-х. техники в соответствии с эксплуатационными документами; ○ пуском (апробированием), регулированием, комплексным апробированием и обкаткой с.-х. техники.
ПКС-2	<p>Знать: - технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, режимы работы сельскохозяйственной техники.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, режимы работы с.-х. техники; • нормативную и техническую документацию по эксплуатации и ТО с.-х. техники; • единую систему конструкторской

	<p>Уметь: читать чертежи узлов и деталей сельскохозяйственной техники;</p> <p>Владеть: - навыками осмотра, очистки, смазки, крепления, проверки и регулировки деталей и узлов сельскохозяйственной техники.</p>	<p>документации;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 ТО с.-х. техники. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ читать чертежи узлов и деталей с.-х. техники; ▪ подбирать и использовать расходные, горюче-смазочных материалов и технических жидкостей, инструмента, оборудования, средства индивидуальной защиты, необходимых для выполнения работ; ▪ визуально определять техническое состояние с.-х. техники, устанавливать наличие внешних повреждений, диагностировать неисправности и износ деталей и узлов; ▪ осуществлять проверку работоспособности и настройку инструмента, оборудования, с.-х. техники; ▪ определять потребность в материально-техническом обеспечении ТО с.-х. техники и оформлять соответствующие заявки; ▪ документально оформлять результаты проделанной работы. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ навыками осмотра, очистки, смазки, крепления, проверки и регулировки деталей и узлов с.-х. техники, замены и заправки технических жидкостей в соответствии с эксплуатационными документами; ○ навыками оформления заявок на материально-техническое обеспечение ТО с.-х. техники; ○ навыками оформления документов о проведении ТО с.-х. техники
--	---	--

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»	62,0	12,0	12,0	-	38,0
1.	Тема 1. «Маркетинг в системе технического сервиса. Основные положения»	13,0	2,0	2,0	-	9,0
2.	Тема 2. «Маркетинг в системе технического сервиса. Основные виды и их классификация»	18,0	4,0	4,0	-	10,0
3.	Тема 3. «Маркетинг дилерских предприятий. Основные положения»	13,0	2,0	2,0	-	9,0
4.	Тема 4. «Маркетинг дилерских предприятий. Методика определения доли рыночного спроса с учетом особенностей сложившейся ремонтной базы»	18,0	4,0	4,0	-	10,0
	Раздел 2. «Дилерская служба технического сервиса»	43,7	8,0	8,0	-	27,7
5.	Тема 5. «Технические и экономические аспекты дилерской службы»	13,7	2,0	2,0	-	9,7
6.	Тема 6. «Дилерская система технического сервиса»	13,0	2,0	2,0	-	9,0
7.	Тема 7. «Организационные схемы дилерской службы и направления её реформирования»	17,0	4,0	4,0	-	9,0
	Раздел 3. Технический сервис машин сельскохозяйственного назначения	46,0	8,0	8,0	-	30,0
8	Тема 8. «Общие понятия и определения»	10,0	2,0	-	-	8,0
9	Тема 9. «Планово-	12,0	2,0	2,0	-	8,0

	предупредительная система (ППС) технического обслуживания машин.					
10.	Тема 10 «Методы обоснования периодичности технического обслуживания (ТО)	11,0	2,0	2,0	-	7,0
11	Тема 11. «Содержание и технология технического обслуживания машинно-тракторного парка (ТО МТП)	13,0	2,0	4,0	-	7,0
	Раздел 4. «Материально техническая база технического сервиса в АПК»	28,0	8,0	8,0	-	12,0
12	Тема 12. «Структура ремонтно-обслуживающей базы МТП	14,0	4,0	4,0	-	6,0
13	Тема 13. «Классификация, назначение и общая характеристика стационарных и передвижных средств ТО и диагностики.	14,0	4,0	4,0	-	6,0
	<i>Экзамен</i>	<i>0,3</i>	-	-	-	<i>0,3</i>
	Итого за 7 семестр	180,0	36,0	36,0	-	108,0
	в т. ч. практическая подготовка	2,0	-	-	-	-
	ИТОГО:	180,0	36,0	36,0	-	108,0

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. «Маркетинг технического сервиса»	68,0	-	-	-	68,0
1.	Тема 1. «Маркетинг в системе технического сервиса. Основные положения»	17,0	-	-	-	17,0
2.	Тема 2.«Маркетинг в системе технического сервиса. Основные виды и их классификация»	17,0	-	-	-	17,0
3.	Тема 3. «Маркетинг	17,0	-	-	-	17,0

	дилерских предприятий. Основные положения»					
4.	Тема 4. «Маркетинг дилерских предприятий. Методика определения доли рыночного спроса с учетом особенностей сложившейся ремонтной базы»	17,0	-	-	-	17,0
	Раздел 2. «Дилерская служба технического сервиса»	45,7	-	-	-	45,7
5.	Тема 5. «Технические и экономические аспекты дилерской службы»	15,7	-	-	-	15,7
6.	Тема 6. «Дилерская система технического сервиса»	15,0	-	-	-	15,0
7.	Тема 7. «Организационные схемы дилерской службы и направления её реформирования»	15,0	-	-	-	15,0
	Раздел 3. Технический сервис машин в сельскохозяйственного назначения	42,0	4,0	4,0	-	34,0
8	Тема 8. «Общие понятия и определения»	12,0	1,0	1,0	-	10,0
9	Тема 9. «Планово-предупредительная система (ППС) технического обслуживания машин.	10,0	1,0	1,0	-	8,0
10.	Тема 10 «Методы обоснования периодичности технического обслуживания (ТО)	10,0	1,0	1,0	-	8,0
11	Тема 11. «Содержание и технология технического обслуживания машинно-тракторного парка (ТО МТП)	10,0	1,0	1,0	-	8,0
	Раздел 4. «Материально техническая база технического сервиса	24,0	2,0	2,0	-	20,0
12	Тема 12. «Структура ремонтно-обслуживающей базы	12,0	1,0	1,0	-	10,0

	МТП					
13	Тема 13. «Классификация, назначение и общая характеристика стационарных и передвижных средств ТО и диагностики.	12,0	1,0	1,0	-	10,0
	<i>Экзамен</i>	0,3	-	-	-	0,3
	Итого за триместр А	180,0	6,0	6,0	-	168,0
	в т. ч. практическая подготовка	2,0	-	-	-	-
	ИТОГО:	180,0	6,0	6,0	-	168,0

Заочная форма обучения (НЕ РЕАЛИЗУЕТСЯ)

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, оснащении 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 семестр очная и триместр А очно-заочная формы 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. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 550 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573172> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03478-7. – 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.	https://infourok.ru/	Инфоурок: образовательный интернет-проект России. Включает: конспекты	Свободный доступ

		уроков, презентации, тесты, видеоуроки и другие материалы по предметам школьной программы.	
2.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	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;
- LibreOffice;

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

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

IX. ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____/____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____ протокол № _____ от «__» _____ 20__ г.

Зав. кафедрой: _____ //