

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Автомобильный транспорт»



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

Щербич С.Н. /

«03 сентября» 2019 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Системы и организация сервисных услуг

**23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин
и комплексов**

Направленность:

Автомобильный сервис

Формы обучения: очная, заочная

Курган 2019

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Системы организации сервисных услуг»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

23.03.03 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность:
Автомобильный сервис

Трудоемкость дисциплины: 11 ЗЕ (396 академических часа)

Семестр: 6 и 7 (очная форма обучения), 8,9 заочная форма обучения.

Форма промежуточной аттестации: 6 семестр зачет

7 семестр Экзамен (для очной формы обучения)

8 семестр зачет

9 семестр экзамен (для заочной формы обучения).

Содержание дисциплины

Номенклатура и классификация услуг сервиса в отрасли. Автомобильный сервис как разновидность технической эксплуатации, его специфика. Особенности организации работы предприятий технического сервиса в условиях рыночной экономики.

Виды и формы организации услуг, механизм формирования их рынка. Формы организации общения с потребителями. Гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по сервисным документам, обязательствам.

Организационно-управленческие структуры. Нормативно-правовая база сервиса. Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации; лицензирование и системы сертификации качества услуг, основные положения и порядок проведения; законодательные акты, нормативная и разрешительная документация. Особенности фирменного обслуживания и лизинга. Нормативно-технологическая база сервиса и технической эксплуатации в отрасли.

Структуры и системы материально-технического обеспечения предприятий сервиса. Нормирование, определение потребности, учет расхода, хранение материально – технических ценностей и топливно-энергетических ресурсов в предприятиях сервиса различных форм собственности; характеристика оптовой и мелкооптовой дистрибуторских систем и товаропроводящих сетей; взаимоотношения и расчеты с производителями и поставщиками транспортной техники, комплектующих изделий, запасных частей, материалов; методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания “точно в срок”.