

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 20.05.2026 15:54:18  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

**Инженерная академия**

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **НАУЧНЫЕ ОСНОВЫ ФИРМЕННОГО И ДИЛЕРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОТРАНСПОРТА**

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

### **23.04.03 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ МАШИН И КОМПЛЕКСОВ**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

### **ЭКСПЛУАТАЦИЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2026 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Научные основы фирменного и дилерского обслуживания автотранспорта» входит в программу магистратуры «Эксплуатация и техническая экспертиза автотранспортных средств» по направлению 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» и изучается в 3 семестре 2 курса. Дисциплину реализует Кафедра техники и технологий транспорта. Дисциплина состоит из 7 разделов и 7 тем и направлена на изучение структуры и технологии фирменного и дилерского обслуживания автотранспорта.

Целью освоения дисциплины является формирование научных знаний и навыков по структуре, основным понятиям и принципам, определяющим структуру и технологию фирменного и дилерского обслуживания автотранспорта. □ Задачи дисциплины: - овладение системными подходами при сервисном обслуживании сложных систем; - знать принципы создания системы показателей оценки автомобильного дилера, создавать документы по обслуживанию автомобилей, анализировать и обрабатывать информацию в области фирменного обслуживания; - ознакомиться с существующими и перспективными системами фирменного обслуживания автотранспортных средств, нормативно-правовой базой и структурой фирменного обслуживания автомобилей.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Научные основы фирменного и дилерского обслуживания автотранспорта» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ПК-5	Готов к использованию знания основ транспортного законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, предприятий и персонала, нормативной базы применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, включая вопросы безопасности движения, условия труда, вопросы экологии	ПК-5.1 Способен к принятию решений о соответствии технического состояния наземных транспортно-технологических машин экологическим требованиям и требованиям безопасности дорожного движения на основе требований нормативно правовых документов;; ПК-5.2 Способен оценивать правильность применения персоналом предприятий сервиса наземных транспортно-технологических машин технологического оборудования и операционно-постовых карт в соответствии с категориями и особенностями конструкции наземных транспортно-технологических машин;; ПК-5.3 Способен обеспечивать функционирование систем контроля качества работ по техническому обслуживанию, ремонту и эксплуатации наземных транспортно-технологических машин в организации с разработкой локальных нормативных актов, регламентирующих техническое обслуживание, ремонт и эксплуатацию наземных транспортно-технологических машин.;
ПК-6	Готов к использованию знания технических условий и правил рациональной эксплуатации транспортной техники, причин и последствий прекращения ее работоспособности	ПК-6.1 Способен определять алгоритм достижения плановых показателей с определением ресурсов, обоснованием набора заданий для подразделений организации, участвующих в техническом обслуживании, ремонте и эксплуатации наземных транспортно-технологических машин;;

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Научные основы фирменного и дилерского обслуживания автотранспорта» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Научные основы фирменного и дилерского обслуживания автотранспорта».

*Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины*

<b>Шифр</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Предшествующие дисциплины/модули, практики*</b>	<b>Последующие дисциплины/модули, практики*</b>
ПК-6	Готов к использованию знания технических условий и правил рациональной эксплуатации транспортной техники, причин и последствий прекращения ее работоспособности	Эксплуатационная практика (учебная);	Преддипломная практика;
ПК-5	Готов к использованию знания основ транспортного законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, предприятий и персонала, нормативной базы применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, включая вопросы безопасности движения, условия труда, вопросы экологии		Эксплуатационная практика (производственная); Технологическое проектирование производственно-технической базы предприятий автомобильного транспорта;

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

\*\* - элективные дисциплины /практики

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Научные основы фирменного и дилерского обслуживания автотранспорта» составляет «3» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			3
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	36		36
Лекции (ЛК)	18		18
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	18		18
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	72		72
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	0		0
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>ак.ч.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>зач.ед.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Роль и место технологии фирменного и дилерского обслуживания в структуре компании производителя автотранспортных средств	1.1	Технология фирменного и дилерского обслуживания автомобилей в России и за рубежом	Значение информационных потоков о качестве продукции и услуг; основы подготовки персонала для работы с клиентами сервисных центров.	ЛК, СЗ
Раздел 2	Организация системы технического обслуживания в России и за рубежом	2.1	Опыт и система работы с клиентами в крупных автомобильных компаниях	Мероприятия с участием предприятий сервисно-бытовой сети. Международные стандарты в области управления и обеспечения качества. Информационные обратные связи на предприятии	ЛК, СЗ
Раздел 3	Предприятия фирменного и дилерского обслуживания	3.1	Организационно-правовые формы предприятий по продаже автомобилей в РФ и за рубежом.	Статистика, географическое распределение, достоинства и недостатки каждой формы. Законодательная база фирменного обслуживания в РФ и за рубежом	ЛК, СЗ
Раздел 4	Менеджмент взаимоотношений между клиентом и службами сервиса автотранспортных предприятий	4.1	Особенности продаж автомобилей юридическим и физическим лицам: этапы, документы, проблемы, примеры	Системы сопровождения заказчика. Эффективное управление обслуживанием. Средства для привлекательного оформления станции технического обслуживания	ЛК, СЗ
Раздел 5	Информация о клиенте фирменного и дилерского обслуживания	5.1	Клиентский пакет; изучение потребностей лица, желающего купить автомобиль.	Хороший прием и обеспечение первого положительного впечатления. Определение потребностей конкретного лица, желающего купить автомобиль.	ЛК, СЗ
Раздел 6	Современные инструменты фирменного и дилерского обслуживания	6.1	Направления совершенствования фирменного и дилерского обслуживания.	Технология, организация и управление оборотом запасных частей и расходных материалов	ЛК, СЗ
Раздел 7	Организация и управление эксплуатацией технологического оборудования автотранспортных предприятий	7.1	Общие принципы выбора оборудования, оформления договорных обязательств с поставщиком	Общая структура рынка услуг по продаже оборудования, ремонта, сервисного обслуживания	ЛК, СЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	

\* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*Основная литература:*

1. Воробьев, И.В. Сервисная деятельность (автомобильный транспорт). Часть 1. Виды и формы организации услуг в автомобильном сервисе: учеб. пособие / И.В. Воробьев, Г.Ш. Муравкина. – М.: МАДИ, 2019. – 176 с.

2. Туревский, И. С. Техническое обслуживание автомобилей зарубежного производства : учебное пособие / И.С. Туревский. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 208 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0758-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2180542>

3. Круглик, В. М. Технология обслуживания и эксплуатации автотранспорта : учебное пособие / В.М. Круглик, Н.Г. Сычев. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 260 с. : ил. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006953-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1971820>

*Дополнительная литература:*

1. Волгин В.В. ЭНЦИКЛОПЕДИЯ АВТОБИЗНЕСА. Секреты дилеров – М.:Издательство «Ось-89», 2009 –832с.ISBN 978-5-98534-996-2

2. Автосалон : маркетинг техники : рынок техники, создание дилер. центра, реализация техники, упр. предприятием, развитие деятельности / В. В. Волгин ; Изд.-торговая корпорация "Дашков и К°". - Москва : Дашков и К°, 2005 (ПИК ВИНТИ). - 871

с. : ил., табл.; 21 см.; ISBN 5-94798-642-6 (в пер.)

3. Воробьев, И.В. Сервисная деятельность (автомобильный транспорт). Часть 1. Виды и формы организации услуг в автомобильном сервисе: учеб. пособие / И.В. Воробьев, Г.Ш. Муравкина. – М.: МАДИ, 2019. – 176 с.

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<https://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Научные основы фирменного и дилерского обслуживания автотранспорта».

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

**РАЗРАБОТЧИК:**

Доцент кафедры техники и технологий транспорта

*Должность, БУП*

*Подпись*

Коноплев Владимир Николаевич

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:**

Заведующий кафедрой техники и технологий транспорта

*Должность БУП*

*Подпись*

Асоян Артур Рафикович

*Фамилия И.О.*

**РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:**

Заведующий кафедрой техники и технологий транспорта

*Должность, БУП*

*Подпись*

Асоян Артур Рафикович

*Фамилия И.О.*