

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования



**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности

 А.Б. Петроченков

« 13 » сентября 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: Производственный менеджмент и маркетинг
(наименование)

Форма обучения: очная
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: бакалавриат
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: 144 (4)
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника
(код и наименование направления)

Направленность: Электроэнергетика и электротехника (общий профиль, СУОС)
(наименование образовательной программы)

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Формирование комплекса знаний, умений и навыков при планировании работ по ТО и ремонту автомобилей и электромобилей

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

предприятия автомобильного сервиса
производственный персонал

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-3.1	ИД-1ПК-3.1	Знает основы управления процессами постпродажного обслуживания и ремонта	Знает основы технологии постпродажного обслуживания; технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, принцип работы и правила эксплуатации используемого для технического обслуживания оборудования АТС; методы и средства измерения параметров, характеристик и данных режима работы электрооборудования АТС.	Дифференцированный зачет

Компетенция	Индекс индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)	Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения	Средства оценки
ПК-3.1	ИД-2ПК-3.1	Умеет работать в коллективе и в команде, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами, руководством, поставщиками и потребителями	Умеет работать в коллективе и в команде, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами, руководством, поставщиками и потребителями; использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Отчёт по практическом у занятию
ПК-3.1	ИД-3ПК-3.1	Владеет навыками работы с технической документацией и сервисными инструкциями, планирования рабочего времени,	Владеет навыками работы с технической документацией и сервисными инструкциями, читает технологические чертежи, понимает электрические схемы, может систематизировать технический материал	Отчёт по практическом у занятию

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		8	
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	72	72	
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:			
- лекции (Л)	32	32	
- лабораторные работы (ЛР)			
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)	36	36	
- контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4	
- контрольная работа			
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	72	72	
2. Промежуточная аттестация			
Экзамен			
Дифференцированный зачет	9	9	
Зачет			
Курсовой проект (КП)			
Курсовая работа (КР)			
Общая трудоемкость дисциплины	144	144	

4. Содержание дисциплины

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
8-й семестр				
Принципы, функции и инструменты менеджмента на предприятиях автосервиса	8	0	9	18
<p>Тема 1. Основы менеджмента на предприятиях автосервиса. Основные принципы, функции и приемы автосервисного менеджмента. Особенности процесса управления на предприятиях автосервиса.</p> <p>Тема 2. Понятие организаций и типы организационно-управленческих структур автосервисных предприятий. Общие характеристики организации автосервиса (управление механизации, автотранспортное предприятие, автосервисное предприятие, автосалон, автозаправочная станция, предприятия по хранению АТС). Показатели эффективности деятельности организаций автосервиса.</p> <p>Тема 3. Разработка и реализация стратегии рыночного поведения автосервисных предприятий. Системы экономических взаимоотношений в автосервисной отрасли. Организационное обеспечение качества автосервисных услуг и его связь с ценовой политикой. Понятие стратегического планирования в автосервисе, его цели и функции. Основы разработки и реализации технической политики и стратегии автосервисных предприятий.</p>				
Управление производством автосервиса	8	0	9	18
<p>Тема 4. Основы управления производством на автосервисных предприятиях. Общие принципы организации и управления автосервисом. Производственные мощности, месторасположение, проектные решения автосервисов. Графики Ганта на предприятиях по обслуживанию транспортных и технологических машин. Бизнес-планирование программ обслуживания и ремонта транспортных и технологических машин.</p> <p>Тема 5. Нормирование ГСМ на предприятиях автосервиса. Влияние технического обслуживания на расход ГСМ. Нормирование расхода топлива транспортных и технологических машин. Определение нормативного расхода топлива на транспортную и технологическую работу транспортных и технологических машин.</p>				

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Понятие маркетинга в автосервисе.	8	0	9	18
Тема 6. Понятие маркетинга и его роль в оказании автосервисных услуг. Маркетинг в сфере автосервисных услуг. Особенности развития маркетинга в автосервисных предприятиях. Тема 7. Ориентация организаций на рынке автосервиса. Основные концепции управления маркетингом. Применение концепций управления маркетингом в автосервисных предприятиях.				
Разработка и внедрение маркетинговых мероприятий в автосервисе.	8	0	9	18
Тема 8. Разработка, планирование и продвижение автосервисных услуг. Целевой рынок и потребители автосервисных услуг. Отбор целевых рынков на предприятиях автосервиса. Сущность сегментирования автосервисных предприятий. Позиционирование услуги, товара на рынке автосервисных услуг. Критерии эффективного позиционирования услуги на рынке автосервисных услуг. Процесс управления маркетингом в автосервисе. Стратегии разработки новых автосервисных услуг. Тема 9. Маркетинговые исследования в автосервисе. Методы исследовательской деятельности в автосервисных организациях. Тема 10. Ценообразование в маркетинге автосервиса. Ценообразующие факторы в автосервисе. Ценовая стратегия в автосервисе. Тема 11. Конкуренция в автосервисе. Виды конкуренции в автосервисе. Методы проведения маркетингового анализа в автосервисе.				
ИТОГО по 8-му семестру	32	0	36	72
ИТОГО по дисциплине	32	0	36	72

Тематика примерных практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
1	Разработка организационной структуры автосервисного предприятия
2	Проведение SWOT- анализа автосервисного предприятия
3	Решение кейсов по менеджменту и маркетингу на примерах автосервисных предприятиях
4	Позиционирование услуги на рынке на примере автосервиса
5	Исследование удовлетворённости клиентов автосервиса

№ п.п.	Наименование темы практического (семинарского) занятия
6	Составление плана подготовки к презентации новой модели автомобиля, нового автотехцентра, услуги на автосервисных предприятиях
7	Формирование маркетинговых коммуникаций на примерах автосервисных предприятий
8	Нормирование расхода ГСМ. Определение нормативного расхода топлива на транспортную и технологическую работу
9	Разработка концепции управления маркетингом на автосервисных предприятиях

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при котором учащиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала, а также на развитие логического мышления. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установление связей с ранее освоенным материалом.

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

При проведении учебных занятий используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги и анализ ситуаций и имитационных моделей.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, лабораторным работам и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Печатная учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1. Основная литература		

1	Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента : пер. с англ. 3-е изд. Москва [и др.] : Вильямс, 2013. 665 с. 53,6 усл. печ. л.	10
2	Семенова В. В., Боташева Л. С., Петросян Д. С. Основы менеджмента : учебное пособие. Москва : Русайнс, 2020. 239 с. 15,0 усл. печ. л.	3
2. Дополнительная литература		
2.1. Учебные и научные издания		
1	Буров В. П., Ломакин А. Л., Морошкин В. А. Бизнес-план фирмы. Теория и практика : учебное пособие для вузов. Москва : ИНФРА-М, 2022. 192 с. 12 усл. печ. л.	2
2	Румянцева З. П. Общее управление организацией. Теория и практика : учебник. Москва : ИНФРА-М, 2022. 303 с. 19,0 усл. печ. л.	4
3	Шиловский В. Н., Питухин А. В., Костюкевич В. М. Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования : учебное пособие для вузов. Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2015. 270 с. 14,28 усл. печ. л.	6
2.2. Периодические издания		
	Не используется	
2.3. Нормативно-технические издания		
	Не используется	
3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины		
	Не используется	
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента		
	Не используется	

6.2. Электронная учебно-методическая литература

Вид литературы	Наименование разработки	Ссылка на информационный ресурс	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
Дополнительная литература	Пестриков С. А. Менеджмент и маркетинг услуг автомобильного сервиса : методические указания. Пермь : ПНИПУ, 2021. 30 с. 2,0 усл. печ. л.	https://elib.pstu.ru/Record/RUPSTUbooks256827	сеть Интернет; авторизованный доступ

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Вид ПО	Наименование ПО
Операционные системы	MS Windows 11 (подп. Azure Dev Tools for Teaching)
Офисные приложения.	Adobe Acrobat Reader DC. бесплатное ПО просмотра PDF

Вид ПО	Наименование ПО
Офисные приложения.	Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567
Прикладное программное обеспечение общего назначения	Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Наименование	Ссылка на информационный ресурс
Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета	http://lib.pstu.ru/
Электронно-библиотечная система Лань	https://e.lanbook.com/
Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://www.iprbookshop.ru/
Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс	http://www.consultant.ru/

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

Вид занятий	Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения	Количество единиц
Лекция	ноутбук, проектор	1
Практическое занятие	ноутбук, проектор	1

8. Фонд оценочных средств дисциплины

Описан в отдельном документе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический
университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
«Производственный менеджмент и маркетинг»
Приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки: 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

**Направленность (профиль)
образовательной программы:** Электрооборудование автомобилей и
электромобили

Квалификация выпускника: «Бакалавр»

Выпускающая кафедра: Автомобили и технологические машины

Форма обучения: Очная

Курс: 4

Семестр: 8

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану: 4 ЗЕ

Часов по рабочему учебному плану: 144 ч.

Форма промежуточной аттестации:

Дифференцированный зачёт: 8 семестр

Пермь 2022

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Производственный менеджмент и маркетинг" является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение одного семестра (восьмого семестра учебного плана) и разбито на 2 учебных модуля. В каждом модуле предусмотрены аудиторские лекционные и практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине "Производственный менеджмент и маркетинг" (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля при изучении теоретического материала, сдаче отчетов по практическим занятиям и дифференцированного зачета. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	Вид контроля					
	Текущий		Рубежный		Итоговый	
	С	ТО	ОЛР/ ОПЗ	Т/КР		Зачёт
Усвоенные знания						
З.1 знать основы управления процессами постпродажного обслуживания и ремонта		ТО1		КР1		ТВ
Освоенные умения						
У.1 уметь работать в коллективе и в команде, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами, руководством, поставщиками и потребителями				ОПР1 ОПР2 ОПР3 ОПР4 ОПР5		ПЗ
Приобретенные владения						
В.1 владеть навыками работы с технической документацией и сервисными инструкциями, планирования рабочего времени,				ОПР6 ОПР7 ОПР8 ОПР9		ПЗ

С – собеседование по теме; ТО – коллоквиум (теоретический опрос); КЗ – кейс-задача (индивидуальное задание); ОЛР – отчет по лабораторной работе; ОПЗ – отчет по практическому занятию; Т/КР – рубежное тестирование (контрольная работа); ТВ – теоретический вопрос; ПЗ – практическое задание; КЗ – комплексное задание дифференцированного зачета.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине является промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;

- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости лекционных занятий;

- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем компьютерного или бланчного тестирования, контрольных опросов, контрольных работ (индивидуальных домашних заданий), защиты отчетов по практическим работам, рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится на следующей неделе после прохождения модуля дисциплины, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия внутри модулей дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;

- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала в форме собеседования или выборочного теоретического опроса студентов проводится по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в книжку преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, усвоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится в форме защиты отчетов по практическим работам и рубежных контрольных работ (после изучения каждого модуля учебной дисциплины).

2.2.1. Защита практических и лабораторных занятий

Всего запланировано 9 практических занятий. Типовые темы практических занятий и лабораторных работ приведены в РПД.

Защита отчетов по практическим работам проводится индивидуально каждым студентом или группой студентов. Типовые шкала и критерии оценки приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.2.2. Рубежная контрольная работа

Согласно РПД запланировано 2 рубежные контрольные работы (КР) после освоения студентами учебных модулей дисциплины. Первая КР по модулю 1 «Основы менеджмента на предприятиях автосервиса», вторая КР – по модулю 2 «Основы маркетинга на предприятиях автосервиса».

Типовые задания первой КР:

1. Организационное обеспечение качества автосервисных услуг и его связь с ценовой политикой.

2. Влияние технического обслуживания на расход ГСМ. Нормирование расхода топлива транспортных и технологических машин

Типовые задания второй КР:

1. Составить план проекта по разработке сбалансированной концепции бизнеса автосервисного предприятия.

2. Составить план проекта по разработке SWOT-анализа в организациях автосервиса.

Типовые шкала и критерии оценки результатов рубежной контрольной работы приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условиями допуска являются успешная сдача всех отчетов по практическим работам и положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

2.3.1. Процедура промежуточной аттестации без дополнительного аттестационного испытания

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

В отдельных случаях (например, в случае переаттестации дисциплины) промежуточная аттестация в виде зачета по дисциплине может проводиться с проведением аттестационного испытания по билетам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические задания (ПЗ) для проверки освоенных умений и комплексные задания (КЗ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и

практические задания, контролирующие уровень сформированности *всех* заявленных компетенций.

2.3.2.1. Типовые вопросы и задания для дифференцированного зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Понятие процесса управления. Цикл Деминга. Уровни и кольцо управления в автосервисном предприятии.

2. Отличительные особенности организаций, предоставляющие услуги по обслуживанию и ремонту транспортных и технологических машин с позиций менеджмента организации.

3. Типы организационно-управленческих структур в автосервисном предприятии.

4. Составляющие внутренней и внешней среды в автосервисном предприятии.

5. Виды и методы планирования. Оперативное, календарное и перспективное планирование. Сменно-суточные задания на примере автосервиса.

6. Производственная программа и производственная мощность автосервиса. Основные разделы и технико-экономические показатели.

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. Провести исследование удовлетворённости клиентов автосервиса.

2. Разработать организационную структуру автосервисного предприятия.

3. Определить существенные ценообразующие факторы в автосервисе.

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Сформировать этапы успешного Позиционирования услуги на рынке на примере автосервиса.

2. Провести SWOT- анализ автосервисного предприятия.

3. Составить план подготовки к презентации новой модели автомобиля, нового автотехцентра, услуги на автосервисных предприятиях

2.4.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

При оценке уровня сформированности компетенций в рамках выборочного контроля при дифференцированном зачете считается, что *полученная оценка за компонент проверяемой в билете компетенции обобщается на соответствующий компонент всех компетенций, формируемых в рамках данной учебной дисциплины.*

Типовые критерии и шкалы оценивания уровня сформированности компонентов компетенций приведены в общей части ФОС образовательной

программы.

3.2. Оценка уровня сформированности компетенций

Общая оценка уровня сформированности всех компетенций проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в виде дифференцированного зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.