

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева»
Филиал КузГТУ в г. Новокузнецке

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 71B13ADF852F0D849D78875814FBEF47
Владелец: Баранов Юрий Александрович
Действителен: с 15.10.2025 до 08.01.2027

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель директора,
совмещающий обязанности директора
филиала КузГТУ в г. Новокузнецке
_____ Баранов Ю.А.
«29» мая 2026г

Рабочая программа дисциплины
МДК.02.02 Управление деятельностью персонала

Специальность «23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных
средств»

Присваиваемая квалификация
«Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»

Форма обучения
Очная

Год набора 2024

Новокузнецк 2026 г.

РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ

Преподаватель отделения СПО

_____ О.Н. Мезенина

Подпись

СОГЛАСОВАНО

заведующий отделением СПО

_____ Т.В. Гуменникова

Подпись

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УР

_____ Т.А. Евсина

Подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании
учебно-методического совета
филиала КузГТУ в г. Новокузнецке
Протокол No 6 от 28.05.2026

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Управление деятельностью персонала» является обязательной частью ПМ 02 Руководство выполнением работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей».

Учебная дисциплина «Управление деятельностью персонала» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей».

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общих компетенций:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
Основные категории и понятия философии
Роль философии в жизни человека и общества

Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте

анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
определять этапы решения задачи
выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

Знать: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
приемы структурирования информации
формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации
сущность процесса познания;
основы научной, философской и религиозной картин мира;
об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;

Уметь: определять задачи для поиска информации
определять необходимые источники информации
планировать процесс поиска;
структурировать получаемую информацию
выделять наиболее значимое в перечне информации

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации;
возможные траектории профессионального развития и самообразования

Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
применять современную научную профессиональную терминологию

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Знать: психологические основы деятельности коллектива
психологические особенности личности

Уметь: организовывать работу коллектива и команды
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Знать: правила оформления документов
правила построения устных сообщений
особенности социального и культурного контекста

Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке
проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Знать: значимость профессиональной деятельности по профессии/ специальности

Уметь: описывать значимость своей профессии/ специальности

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

Знать: основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
принципы бережливого производства

Уметь: организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы

основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности

особенности произношения

правила чтения текстов профессиональной направленности

Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы

участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы

строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)

писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

профессиональных компетенций:

ПК 2.1 Планировать и организовывать материально-техническое обеспечение процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов

Знать: -Основы управления деятельностью в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.

-Основные технико-экономические показатели производственной деятельности в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.

-Технология работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Номенклатура оборудования и инструмента, используемого для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Номенклатура и нормы расхода материалов и запасных частей для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Химмотологическая карта автотранспортных средств и их компонентов.

-Основы управления складом.

-Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов.

-Технология выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя.

-Правила утилизации запасных частей и материалов, использованных в ходе технического обслуживания и ремонта, в том числе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.

Уметь: -Планировать и осуществлять руководство работой по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Анализировать наличие материалов, оборудования и инструмента, исходя из производственной программы предприятия.
 - Контролировать наличие, исправность и соблюдение сроков поверки инструментов, оснастки и оборудования, применяемых для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
 - Оформлять заказы на материалы, оборудование и инструмент для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
 - Пользоваться справочными материалами и технической документацией организаций-изготовителей автотранспортных средств, материалов, оборудования и инструмента.
 - Контролировать рациональное использование расходных материалов.
 - Использовать специализированные программные продукты.
 - Организовать систему хранения и безопасной утилизации запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.
- Иметь практический опыт:
- Планирование работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
 - Планирование бюджета на оказание сервиса автотранспортных средств и их компонентов.
 - Определение потребности в восполнении запаса материалов и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
 - Заказ материалов, оборудования и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
 - Приемка и выдача материалов и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
 - Ведение статистики и отчетности по движению запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.
 - Организация хранения, утилизации, направления представителям производителей автотранспортных средств и их компонентов запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.

ПК 2.2 Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала по выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов

Знать: -Основы управления деятельностью в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.

- Законодательные и нормативные акты, регулирующие производственно-хозяйственную деятельность по сервису автотранспортных средств и их компонентов.
- Положения действующей системы менеджмента качества.
- Основные технико-экономические показатели производственной деятельности в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.
- Основные показатели эффективности деятельности в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.

- Технология работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Правила техники безопасности при работе с материалами, инструментом и оборудованием, применяемым для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Нормативы времени организации-изготовителя на проведение работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов.
- Методы анализа и решения проблем на производстве.
- Стандарты оказания услуг, проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Требования организации-изготовителя автотранспортных средств к оказанию их сервиса.
- Основы межличностной и деловой коммуникации.
- Технология выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя.
- Основы организации производства для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Организационная и производственная структуры предприятия автомобильного транспорта.
- Правила работы с базами данных и другими специальными программными продуктами.
- Инструменты планирования деятельности, основы бизнес-планирования.
- Основы маркетинговых исследований, методы анализа внутренней и внешней среды, стратегии и методы продвижения услуг на рынке.
- Основы управления персоналом.
- Основы управления временем.
- Техника постановки задач и контроля их выполнения.
- Основы техники проведения деловых переговоров и совещаний (собраний).
- Уметь: -Организовывать деятельность персонала по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Контролировать соблюдение технологических процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, проверять качество выполненных работ;
- Анализировать результаты производственной деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- Рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Планировать мероприятия по развитию сервиса автотранспортных услуг и их компонентов с учетом маркетинговых исследований рынка.
- Контролировать наличие, исправность и соблюдение сроков поверки инструментов, оснастки и оборудования, применяемых для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Пользоваться справочными материалами и технической документацией организаций-изготовителей автотранспортных средств, материалов, оборудования и инструмента.
- Контролировать соблюдение персоналом техники безопасности при

выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, проводить инструктажи.

- Анализировать причины некачественного или несвоевременного выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Планировать загрузку зоны технического обслуживания и текущего ремонта и рабочее время, необходимое для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Создать систему мотивации и обучения для персонала по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Вести учет выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Обосновывать мероприятия по улучшению/совершенствованию процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.

- Анализировать результаты внедрения/апробации новых технологий и способов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.

- Проводить деловые совещания/собрания и деловые переговоры.

- Аргументировано высказывать своё мнение по вопросам организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Использовать специализированные программные продукты.

- Осуществлять планирование рабочего времени.

- Ставить задачи персоналу сервисного центра и контролировать их выполнение в рамках зоны своей ответственности.

Иметь практический опыт: -Организация работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Контроль качества выполняемых работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Оценка экономической эффективности деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Определение основных направлений развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов.

- Обеспечение безопасности труда рабочих по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Контроль расхода материалов и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Прием автотранспортных средств для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Распределение работ и координация действий между работниками в соответствии с уровнем их профессиональной квалификации, типом и сложностью распределяемых работ.

- Сбор и предоставление актуальной информации о резервах времени, свободных постах и специалистах в ремонтной зоне сервисного центра.

- Сдача автотранспортных средств после проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Разработка мероприятий по улучшению и совершенствованию процесса работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Контроль сроков и полноты выполнения действий с автотранспортными

средствами и их компонентами в ходе работы с рекламациями потребителей и проведения сервисных и отзывных кампаний.

-Организация хранения, утилизации, направления представителям производителей автотранспортных средств и их компонентов запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.

ПК 2.3 Осуществлять взаимодействие со смежными структурными подразделениями предприятия и внешними организациями

Знать: -Методы анализа и решения проблем на производстве

-Основы законодательства в области защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Основы межличностной и деловой коммуникации.

-Организационная и производственная структуры предприятия автомобильного транспорта.

-Правила оформления и подачи сопроводительной документации о выполненных гарантийных работах представителю организации-изготовителя автотранспортных средств и их компонентов.

-Основы техники проведения деловых переговоров и совещаний (собраний).

Уметь: -Оформлять заказы на материалы, оборудование и инструмент для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Контролировать соблюдение персоналом техники безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, проводить инструктажи.

-Обосновывать мероприятия по улучшению/совершенствованию процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.

-Проводить деловые совещания/собрания и деловые переговоры.

-Аргументировано высказывать своё мнение по вопросам организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Осуществлять грамотную деловую письменную и устную коммуникацию с потребителями, специалистами сервисного центра и представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.

Иметь практический опыт: -Обеспечение безопасности труда рабочих по техническому обслуживанию ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Заказ материалов, оборудования и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Приемка и выдача материалов и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Прием автотранспортных средств для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Сдача автотранспортных средств после проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

-Осуществление организационного и информационного взаимодействия с сотрудниками смежных структурных подразделений организации в процессе

оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Осуществление организационного и информационного взаимодействия с сотрудниками внешних организаций, участвующих в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Информирование специалистов сервисного центра и потребителей автотранспортных средств и их компонентов о необходимости проведения сервисных и отзывных кампаний.

- Коммуникация с представителями производителей автотранспортных средств и их компонентов по вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием и ремонтом.

- Организация хранения, утилизации, направления представителям производителей автотранспортных средств и их компонентов запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.

ПК 2.4 Осуществлять документооборот и учет движения запасных частей при осуществлении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Знать: -Основы документационного обеспечения деятельности в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.

- Законодательные и нормативные акты, регулирующие производственно-хозяйственную деятельность по сервису автотранспортных средств и их компонентов.

- Положения действующей системы менеджмента качества.

- Химмотологическая карта автотранспортных средств и их компонентов.

- Стандарты оказания услуг, проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Требования организации-изготовителя автотранспортных средств к оказанию их сервиса.

- Основы законодательства в области защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Правила работы с базами данных и другими специальными программными продуктами.

- Правила оформления и подачи сопроводительной документации о выполненных гарантийных работах представителю организации-изготовителя автотранспортных средств и их компонентов.

- Правила оформления технической и управленческой документации, в том числе рекламационных актов.

- Правила организации хранения архивных документов.

Уметь: -Обеспечивать правильность и своевременность оформления документации.

- Оформлять заказы на материалы, оборудование и инструмент для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Пользоваться справочными материалами и технической документацией организаций-изготовителей автотранспортных средств, материалов, оборудования и инструмента.

- Контролировать соблюдение персоналом техники безопасности при

выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, проводить инструктажи.

- Вести учет выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Использовать специализированные программные продукты.
- Систематизировать архивные документы, в том числе по гарантийному ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Иметь практический опыт: -Документационное обеспечение работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Заказ материалов, оборудования и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Приемка и выдача материалов и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Прием автотранспортных средств для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Сдача автотранспортных средств после проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Осуществление организационного и информационного взаимодействия с сотрудниками смежных структурных подразделений организации в процессе оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Осуществление организационного и информационного взаимодействия с сотрудниками внешних организаций, участвующих в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Выставление рекламационных актов представителям организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.
- Ведение статистики и отчетности по движению запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.
- Формирование и хранение архива документации по ТО и ремонту, в том числе гарантийному ремонту, автотранспортных средств и их компонентов.

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
- Основные категории и понятия философии
- Роль философии в жизни человека и общества

- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
- приемы структурирования информации
- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации
- сущность процесса познания;
- основы научной, философской и религиозной картин мира;
- об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
- о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий по выбранному профилю профессиональной деятельности;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива
- психологические особенности личности
- правила оформления документов
- правила построения устных сообщений
- особенности социального и культурного контекста
- - значимость профессиональной деятельности по профессии/ специальности
- основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;
- принципы бережливого производства
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
- особенности произношения
- правила чтения текстов профессиональной направленности
- Основы управления деятельностью в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.

- Основные технико-экономические показатели производственной деятельности в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.
- Технология работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Номенклатура оборудования и инструмента, используемого для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Номенклатура и нормы расхода материалов и запасных частей для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Химмотологическая карта автотранспортных средств и их компонентов.
- Основы управления складом.
- Технические и эксплуатационные характеристики автотранспортных средств и их компонентов.
- Технология выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя.
- Правила утилизации запасных частей и материалов, использованных в ходе технического обслуживания и ремонта, в том числе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.
- Законодательные и нормативные акты, регулирующие производственно-хозяйственную деятельность по сервису автотранспортных средств и их компонентов.
- Положения действующей системы менеджмента качества.
- Основные показатели эффективности деятельности в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.
- Правила техники безопасности при работе с материалами, инструментом и оборудованием, применяемым для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Нормативы времени организации-изготовителя на проведение работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Методы анализа и решения проблем на производстве.
- Стандарты оказания услуг, проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Требования организации-изготовителя автотранспортных средств к оказанию их сервиса.
- Основы межличностной и деловой коммуникации.

- Основы организации производства для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Организационная и производственная структуры предприятия автомобильного транспорта.
- Правила работы с базами данных и другими специальными программными продуктами.
- Инструменты планирования деятельности, основы бизнес-планирования.
- Основы маркетинговых исследований, методы анализа внутренней и внешней среды, стратегии и методы продвижения услуг на рынке.
- Основы управления персоналом.
- Основы управления временем.
- Техника постановки задач и контроля их выполнения.
- Основы техники проведения деловых переговоров и совещаний (собраний).
- Методы анализа и решения проблем на производстве
- Основы законодательства в области защиты прав потребителей и оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Правила оформления и подачи сопроводительной документации о выполненных гарантийных работах представителю организации-изготовителя автотранспортных средств и их компонентов.
- Основы документационного обеспечения деятельности в области сервиса автотранспортных средств и их компонентов.
- Правила оформления технической и управленческой документации, в том числе рекламационных актов.
- Правила организации хранения архивных документов.

Уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
- определять этапы решения задачи
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
- определять задачи для поиска информации
- определять необходимые источники информации

- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию
- выделять наиболее значимое в перечне информации
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию
- организовывать работу коллектива и команды
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке
- проявлять толерантность в рабочем коллективе
- описывать значимость своей профессии/ специальности
- организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
- Планировать и осуществлять руководство работой по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Анализировать наличие материалов, оборудования и инструмента, исходя из производственной программы предприятия.
- Контролировать наличие, исправность и соблюдение сроков поверки инструментов, оснастки и оборудования, применяемых для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Оформлять заказы на материалы, оборудование и инструмент для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Пользоваться справочными материалами и технической документацией организаций-изготовителей автотранспортных средств, материалов, оборудования и инструмента.
- Контролировать рациональное использование расходных материалов.
- Использовать специализированные программные продукты.
- Организовать систему хранения и безопасной утилизации запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.
- Организовывать деятельность персонала по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Контролировать соблюдение технологических процессов по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, проверять качество выполненных работ;
- Анализировать результаты производственной деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- Планировать мероприятия по развитию сервиса автотранспортных услуг и их компонентов с учетом маркетинговых исследований рынка.
- Контролировать соблюдение персоналом техники безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов, проводить инструктажи.
- Анализировать причины некачественного или несвоевременного выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Планировать загрузку зоны технического обслуживания и текущего ремонта и рабочее время, необходимое для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Создать систему мотивации и обучения для персонала по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Вести учет выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Обосновывать мероприятия по улучшению/совершенствованию процесса технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.
- Анализировать результаты внедрения/апробации новых технологий и способов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.
- Проводить деловые совещания/собрания и деловые переговоры.

- Аргументировано высказывать своё мнение по вопросам организации работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Осуществлять планирование рабочего времени.
- Ставить задачи персоналу сервисного центра и контролировать их выполнение в рамках зоны своей ответственности.
- Осуществлять грамотную деловую письменную и устную коммуникацию с потребителями, специалистами сервисного центра и представителями организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.
- Обеспечивать правильность и своевременность оформления документации.
- Систематизировать архивные документы, в том числе по гарантийному ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Иметь практический опыт:

- Планирование работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Планирование бюджета на оказание сервиса автотранспортных средств и их компонентов.
- Определение потребности в восполнении запаса материалов и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Заказ материалов, оборудования и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Приемка и выдача материалов и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Ведение статистики и отчетности по движению запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.
- Организация хранения, утилизации, направления представителям производителей автотранспортных средств и их компонентов запасных частей и материалов, использованных в ходе проведения гарантийных действий с автотранспортными средствами и их компонентами.
- Организация работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Контроль качества выполняемых работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Оценка экономической эффективности деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

- Определение основных направлений развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов.
- Обеспечение безопасности труда рабочих по техническому обслуживанию ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Контроль расхода материалов и инструмента для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Прием автотранспортных средств для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Распределение работ и координация действий между работниками в соответствии с уровнем их профессиональной квалификации, типом и сложностью распределяемых работ.
- Сбор и предоставление актуальной информации о резервах времени, свободных постах и специалистах в ремонтной зоне сервисного центра.
- Сдача автотранспортных средств после проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Разработка мероприятий по улучшению и совершенствованию процесса работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Контроль сроков и полноты выполнения действий с автотранспортными средствами и их компонентами в ходе работы с рекламациями потребителей и проведения сервисных и отзывных кампаний.
- Осуществление организационного и информационного взаимодействия с сотрудниками смежных структурных подразделений организации в процессе оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Осуществление организационного и информационного взаимодействия с сотрудниками внешних организаций, участвующих в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Информирование специалистов сервисного центра и потребителей автотранспортных средств и их компонентов о необходимости проведения сервисных и отзывных кампаний.
- Коммуникация с представителями производителей автотранспортных средств и их компонентов по вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием и ремонтом.
- Документационное обеспечение работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
- Выставление рекламационных актов представителям организаций-изготовителей автотранспортных средств и их компонентов.
- Формирование и хранение архива документации по ТО и ремонту, в том числе гарантийному ремонту, автотранспортных средств и их компонентов.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Количество часов		
	ОФ	ЗФ	ОЗФ
Курс 4 / Семестр 7			
Объем дисциплины	60		
в том числе:			
<i>лекции, уроки</i>	16		
<i>лабораторные работы</i>			
<i>практические занятия</i>	32		
Консультации			
Самостоятельная работа	12		
Промежуточная аттестация			
Индивидуальное проектирование			
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачет		

2.2 Тематический план и содержание дисциплины

	<i>Содержание</i>	<i>Общее кол-во часов</i>
1. Введение в менеджмент		6
Тема 1. Введение в менеджмент	1.Управление и менеджмент 2.Виды менеджмента 3.Система менеджмента 4.Методы менеджмента 5.Принципы менеджмента 6.Профессия - менеджер 7.Уровни менеджмента 8.Функции и управленческие процессы менеджмента 9.Цикл функций менеджмента	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	2

	<i>Содержание</i>	<i>Общее кол-во часов</i>
1. Введение в менеджмент		6
	Практическое занятие 1 «Проведение анализа принципов менеджмента по А. Файоллю»	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к лекционным и практическим занятиям	2
2. Планирование деятельности производственного подразделения		8
Тема №.2. Планирование деятельности производственного подразделения	1. Сущность и назначение планирования как функции менеджмента 2. Управленческая классификация планов 3. Методика составления планов деятельности производственного подразделения 4. Планирование рабочего времени менеджера 5. Делегирование полномочий 6. Квалификационные требования ТКС и профессионального стандарта по должностям «Слесарь по ремонту автомобилей», «Техник по ТО и ремонту автомобилей», «Мастер участка»	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	4
	Практическое занятие 2 «Составление плана работы производственного подразделения»	2
	Практическое занятие 3 «Анализ и визуализация заданного плана работы производственного подразделения с использованием диаграммы Г. Ганта»	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к лекционным и практическим занятиям	2

	<i>Содержание</i>	<i>Общее кол-во часов</i>
1. Введение в менеджмент		6
3. Организация деятельности персонала		8
Тема 3. Организация деятельности персонала	1.Сущность и назначение организации как функции менеджмента 2.Разделение труда в организации 3.Сущность и типы организационных структур управления 4.Принципы построения организационной структуры управления 5.Понятие и закономерности нормы управляемости	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	6
	Практическое занятие 4 «Распределение функциональных обязанностей по должностям, расстановка рабочих по рабочим местам и построение организационной структуры управления производственным подразделением»	4
	Практическое занятие 5 «Проведение анализа заданной организационной структуры управления на предмет горизонтального и вертикального разделения труда, ее типизации; распределение функций по должностям согласно заданной структуре»	2
4.Мотивация персонала		14
Тема 4. Мотивация персонала	1.Сущность и назначение мотивации как функции менеджмента 2.Механизм мотивации персонала 3.Методы мотивации 4.Теории мотивации, в том числе практические выводы для менеджера	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	8

	<i>Содержание</i>	<i>Общее кол-во часов</i>
1. Введение в менеджмент		6
	Практическое занятие 6 «Проведение анализа факторов мотивации своей учебной деятельности»	4
	Практическое занятие 7 «Разработка системы мотивации рабочих производственного подразделения»	4
	Самостоятельная работа обучающихся	
	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	4
5. Контроль деятельности персонала		8
Тема 5. Контроль деятельности персонала	1. Сущность и назначение контроля как функции менеджмента 2. Процесс контроля производственной деятельности 3. Виды контроля производственной деятельности 4. Принципы контроля производственной деятельности 5. Влияние контроля на поведение персонала 6. Метод контроля «Управленческая пятерня» 7. Контроль трудовой дисциплины в производственном подразделении 8. Нормы трудового законодательства по дисциплинарным взысканиям 9. Контроль качества выполняемых работ в производственном подразделении	2
	В том числе, практических занятий и лабораторных работ	4

	<i>Содержание</i>	<i>Общее кол-во часов</i>
1. Введение в менеджмент		6
	Практическое занятие 6 «Составление табеля учета рабочего времени в производственном подразделении».	2
	Практическое занятие 7 «Анализ процесса управленческого контроля по заданной производственной ситуации»	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к лекционным и практическим занятиям	2
6. Руководство деятельностью персонала		4
Тема 6. Руководство деятельностью персонала	1. Сущность и назначение руководства как функции менеджмента 2. Понятие стиля руководства 3. Модели стилей руководства 4. Понятие и виды власти 5. Роль власти в руководстве коллективом 6. Баланс власти 7. Понятие и концепции лидерства 8. Формальное и неформальное руководство персоналом	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	2
	Практическое занятие 8 «Проведение сравнительного анализа стилей руководства и видов власти»	2
7. Управленческие решения		4
Тема 7. Управленческие решения	1. Управленческие решения – управленческий процесс менеджмента 2. Виды управленческих решений	2

	<i>Содержание</i>	<i>Общее кол-во часов</i>
1. Введение в менеджмент		6
	3.Механизм принятия управленческих решений по их видам	
	4.Этапы принятия рационального управленческого решения	
	5.Методы принятия управленческих решений	
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	
	Практическое занятие 9 «Решение заданной проблемы тремя способами (по видам решений)»	2
8. Коммуникации		8
Тема 8. Коммуникации	1.Коммуникации – управленческий процесс менеджмента 2.Элементы коммуникационного процесса 3.Этапы коммуникационного процесса 4.Понятие вербального и невербального общения 5.Каналы передачи сообщения, в том числе деловые совещания (собрания) 6.Типы коммуникационных помех и способы их минимизации 7.Коммуникационные потоки в организации 8.Понятие, виды конфликтов 9.Стратегии поведения в конфликте 10. Деловые переговоры	2
	<i>В том числе, практических занятий и лабораторных работ</i>	4

	<i>Содержание</i>	<i>Общее кол-во часов</i>
1. Введение в менеджмент		6
	Практическое занятие 10 «Проведение анализа коммуникационного процесса по заданной производственной ситуации»	2
	Практическое занятие 11 "Проведение сравнительного анализа стратегий поведения в конфликте по методу Томаса-Килмена»	2
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка к лекционным и практическим занятиям	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированный зачет		
Всего:		60

3 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

3.1 Специальные помещения для реализации программы

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета: «Управление деятельностью персонала»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- автоматизированное рабочее место с доступом в глобальную сеть «Интернет» – по количеству студентов в группе;
- место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации – по количеству студентов в группе;
- наглядные пособия – по количеству студентов в группе;
- сборники нормативно-правовых документов – в размере ½ численности студентов в группе;
- калькулятор – по количеству студентов в группе;
- программное обеспечение: «Консультант-плюс», «Гарант» и другие;

- комплект нормативной и технической документации, регламентирующей деятельность производственного подразделения.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

3.2.2 Дополнительная литература

3.2.3 Методическая литература

3.2.4 Интернет ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева -

URL: www.kuzstu.ru

2. Консультант Плюс. - URL: <http://www.consultant.ru/>

3. Оформление технологической документации. - URL: <http://hoster.bmstu.ru/~spir/TD.pdf>

4. ЕСКД и ГОСТы. - URL: <http://www.robot.bmstu.ru/files/GOST/gost-eskd.html>

5. Системы документации. - URL: <http://www.i-mash.ru/sm/sistemy-dokumentacii/edinajasistema-tekhnologicheskoy-dokumentacii>

6. ЕСТД. - URL: <http://www.normacs.ru/Doclist/doc/TJF.html>

4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в объеме, установленном в разделе 2 настоящей программы дисциплины (модуля).

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены специальные помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КузГТУ.

6. Иные сведения и (или) материалы

При осуществлении образовательного процесса применяются следующие образовательные

технологии:

- традиционная с использованием современных технических средств;
- модульная;
- интерактивная.