

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

**Базовая кафедра высшей школы
автомобильного сервиса
(ВШАС_ПИ)**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

**Базовая кафедра высшей школы
автомобильного сервиса
(ВШАС_ПИ)**

наименование кафедры

Камольцева А.В.

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КОММУНИКАЦИИ С
КЛИЕНТАМИ,
КОНФЛИКТОЛОГИЯ,
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ**

Дисциплина Б1.В.06 Коммуникации с клиентами, конфликтология,
клиентоориентированность

Направление подготовки / 23.03.03 Эксплуатация транспортно-
специальность технологических машин и комплексов

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2021

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования с учетом профессиональных стандартов по укрупненной группе

230000 «ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ НАЗЕМНОГО ТРАНСПОРТА»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

Направление 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Программу к.тн, Проценсор, Катаргин Владимир Николаевич
составили

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины «Коммуникации с клиентами, конфликтология, клиентоориентированность» является формирование у студентов клиентоориентированного подхода как основного аспекта организации сервисного обслуживания, теоретических знаний о причинах, формах, возможных последствиях конфликтов разного уровня, методологического подхода к изучению конфликтных взаимоотношений, практических навыков по профилактике и разрешению конфликтов, способности к коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Курс предусматривает решение следующих задач:

- выработать у студентов теоретические навыки по анализу конфликтных ситуаций, определению роли и значения конфликтов в экономической, в том числе трудовой деятельности;
- сформировать профессиональные навыки по профилактике конфликтных ситуаций;
- обучить студентов самостоятельному объяснению причин, способов разрешения и возможных последствий конфликтов;
- сформировать у студентов практические знания по предупреждению и прогнозированию конфликтных взаимоотношений между субъектами экономической деятельности с учетом создающихся основ рыночной экономики.
- сформировать профессиональные навыки бизнес-видения в рамках процесса разработки клиентоориентированного подхода.
- сформировать у студентов практические знания и навыки использования CRM-систем.

Формирование соответствующего набора компетенций, знаний, умений.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ПК-10:Способность управлять взаимоотношениями с клиентами, клиентоориентированность
--

ИД-1.ПК-10: Устойчивая клиентоориентированная позиция в производственных процессах автомобильного сервиса	
Уровень 1	Основные методы и средства коммуникации при организации работы коллектива исполнителей;
Уровень 2	Основные подходы и признаки клиентоориентированного сервиса;
Уровень 3	Основные закономерности и методы организации работы коллектива исполнителей в условиях конфликта.
Уровень 1	Использовать основные методы коммуникации при организации работы коллектива;
Уровень 2	выявлять подходы и признаки клиентоориентированного сервиса;
Уровень 3	Находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях с готовностью нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться.
Уровень 1	Методами формирования коммуникаций при организации работы коллектива;
Уровень 2	Навыками и умениями работы в составе коллектива, в том числе в условиях конфликта интересов;
Уровень 3	Основными закономерностями при организации работы коллектива исполнителей, в том числе в условиях конфликта интересов.

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Основы автосервисного бизнеса

Информационные технологии сервиса

Основы внутренней корпоративной культуры предприятий автомобильного сервиса

Основы технологии производства и ремонт автомобилей

Управление качеством предоставления услуг в предприятиях автомобильного сервиса

Корпоративные стандарты и бизнес-процессы

Информационные технологии производственных процессов ТО и Р автомобилей

Преддипломная практика

Коммуникации с клиентами, клиентоориентированность, конфликтология,

Коммуникации с клиентами, клиентоориентированность, конфликтология,

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		6
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1,5 (54)	1,5 (54)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1		18	36	0	54	ИД-1.ПК-10
Всего		18	36	0	54	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Возникновение и развитие конфликтологии. Ее связь с другими науками. Методы изучения и разрешения конфликта.	1	0	0
2	1	Основные элементы конфликта. Уровни проявления конфликта Способы ведения конфликта Цели сторон в конфликте	1	0	0
3	1	Источники, объект и причины конфликта. Динамика развития, функции и мотивация конфликта	2	0	0
4	1	Управление конфликтами	2	0	0

5	1	Профилактика конфликта	2	0	0
6	1	Способы разрешения конфликтов	2	0	0
7	1	Последствия конфликтов. Способы их прогнозирования	2	0	0
8	1	Основы клиентоориентированного сервиса Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	2	0	0
9	1	Структура, компоненты, функции коммуникаций	2	0	0
10	1	Типы коммуникаций	2	0	0
Итого			18	0	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Источники, объект и причины конфликта. Динамика развития, функции и мотивация конфликта	4	0	0
2	1	Управление конфликтами	0	0	0
3	1	Профилактика конфликта	6	0	0
4	1	Способы разрешения конфликтов	6	0	0
5	1	Основы клиентоориентированного сервиса Клиентоориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	2	0	0

6	1	Работа с рекламациями. Жалоба как подарок. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании	4	0	0
7	1	Типы коммуникаций	4	0	0
8	1	Рынок CRM решений в России и за рубежом. Классификация CRM-систем. Структура CRM-систем.	10	0	0
Всего			26	0	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Решетникова К. В.	Организационная конфликтология: учеб. пособие для студ. вузов по напр. подг. 080500 "Менеджмент"	Москва: ИНФРА-М, 2011
Л1.2	Анцупов А. Я., Шипилов А. И.	Конфликтология. Теория и практика: [учебник для вузов]	Санкт-Петербург: Питер, 2013
Л1.3	Анцупов А. Я., Шипилов А. И.	Конфликтология: [учебник для вузов]	Москва: Питер, 2016

Л1.4	Шарков Ф. И.	Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник для вузов по специальности "Связи с общественностью"	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2016
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Решетникова К. В.	Организационная конфликтология: учеб. пособие для вузов	М.: ИНФРА-М, 2009
Л2.2	Шарков Ф. И., Бузин В. Н.	Интегрированные коммуникации : массовые коммуникации и медиапланирование: учебник для студентов бакалавриата по направлению подготовки "Реклама и связи с общественностью"	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Все о CRM	http://www.SAP.com
Э2	История CRM	http://www.osp.ru/
Э3	Интернет журнал	http://www.cfin.ru/
Э4	Информационный портал	http://www.pro-personal.ru/
Э5	Информационный портал	http://www.aup.ru
Э6	Сайт государственных органов власти	http://www.gov.ru
Э7	Экономика и жизнь	http://www.akdi.ru
Э8	Корпоративное управление	http://www.cfin.ru
Э9	Теория и практика управления	http://www.ptpu.ru

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на выполнение самостоятельной работы.

В ходе лекций обучающимся рекомендуется:

- вести конспектирование учебного материала;
- обращать внимание на формулировки, раскрывающие содержание тех или иных терминов и практические рекомендации по применению нормативов;

- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных практических ситуаций.

В рабочих конспектах желательно оставлять поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, дополняющего материал прослушанной лекции, а также пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

В ходе практических занятий используются метод конкретных ситуаций, тестовые и практические задания, которые способствуют более глубокому усвоению материала.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	1. Windows 10 Professional 64bit Russian контракт № 149/2018-ay/A/эф;
9.1.2	2. Office Professional Plus 2016 Russian Russian контракт № 53/2019-ay/A/эф;
9.1.3	3. ESET Endpoint Antivirus идентификатор 3AJ- DPA-FNA (до 27.06.2021);
9.1.4	4. Microsoft Visio Professional 2007 Russian Academic OPEN No Level Sku: D87-02968. Сертификат Microsoft Open License №43158512 от 07.12.2007;
9.1.5	5. С++Builder 2009 Professional Academic (Concurrent) #35920-#35922 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
9.1.6	6. Delphi 2009 Professional Academic (Concurrent)#35923-#35925 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
9.1.7	7. RAD Studio 2009 Professional Academic (Concurrent) #35926-#35928 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;

9.1.8	8. Mathcad 14.0 English Media Kit Itemnumber: MED-6062-CD-140 Приложение 1 к Свидетельству о регистрации программного продукта ЗАО «Аксонфт». Дата регистрации: октябрь 2007 г.;
9.1.9	9. MATLAB International Academic Edition Individual Лицензионное свидетельство ЗАО «СофтЛайнТрейд» от 1.12.2008;
9.1.1 0	10. Solid Works 2019. Подписка Solid Works CAMPUS Договор-оферта ЗАО «СофтЛайнТрейд» №Tr011283 от 27.02.2014;
9.1.1 1	11. Microsoft® Visual Studio® Pro 2015 льготный период активации;
9.1.1 2	12. Компас 17. Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Компас 17 ц-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;
9.1.1 3	13. Corel DRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
9.1.1 4	14. 3Ds Max 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
9.1.1 5	15. AutoCad 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
9.1.1 6	16. AutoCAD Mechanical 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
9.1.1 7	17. CorelDRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
9.1.1 8	18. Photoshop Extended CS3 Russian version Win Educ Сертификат от Софтлайна бессрочно CE0712353;
9.1.1 9	19. Комплекс 2014 SP5 Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Ец-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;
9.1.2 0	20. Ansys17. ANSYS Academic Multiphysics Campus Solution (10/100)-TECS договор №1675-T/2015-СФО/4706/15 23 декабря 2015г. ЗАО <<КАДФЕМ Си-Ай-Эс>>;
9.1.2 1	21. VirtualBox. лицензии GPL v2;
9.1.2 2	22. 7 zip. лицензии GNU.

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Консультант Плюс. Технология ПРОФ [Электронный ресурс]: справочная правовая система: версия 4000.00.15 : [установленные информационные банки: законодательство, судебная практика, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, технические нормы и правила]. Москва: ЗАО «Консультант Плюс», 1992 // Режим доступа: локальная сеть вуза.
9.2.2	Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM" и ЭБС IPRbooks.

9.2.3	ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.
9.2.4	Ресурсы научной библиотеки СФУ http://edu.sfu-kras.ru/
9.2.5	

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебный цех ГК «Медведь-Холдинг» для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа. Учебно-лабораторные макеты узлов и систем автомобилей. Специализированная мебель, доска меловая, проектор, экран, компьютер. 72 посадочных мест.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа. Учебно-лабораторные макеты. Компьютер, 16 столов, стулья. Подключение к сети Интернет (неограниченный доступ) и доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.