

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
КОРПОРАТИВНЫЕ СТАНДАРТЫ И
БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ**

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Корпоративные стандарты и бизнес-процессы

Направление подготовки / специальность 23.03.03 Эксплуатация транспортно-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 ст.преподаватель, Ашихмин В В
составили

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование представления и освоения знаний в области корпоративных стандартов и бизнес-процессов на предприятиях автомобильного сервиса.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи изучения дисциплины:

1. Получение студентами знаний в области корпоративных стандартов и ключевых бизнес-процессов на предприятиях автомобильного сервиса: Основные понятия и определения, перечень ключевых стандартов и бизнес-процессов в области продаж автомобилей, послепродажного обслуживания и реализации запасных частей на предприятиях автомобильного сервиса;

2. Выработка навыков в разработке и внедрении новых стандартов, анализа и оптимизации бизнес-процессов;

3. Формирование соответствующего набора компетенций.

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

УК-1:Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
ИД-2.УК-1:Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, применяет системный подход для решения поставленных задач в области автомобильного сервиса	
Уровень 1	Терминологию, основные понятия и определения, связанные с изучаемой дисциплиной.
Уровень 2	Организационные структуры, методы управления и регулирования, критерии эффективности автомобильного сервиса.
Уровень 1	Формировать организационные структуры, использовать методы управления и регулирования, оценивать критерии эффективности автомобильного сервиса
Уровень 1	Навыками поиска необходимой информации в библиотечном фонде, справочной литературе или в сети Интернет по тематике решения проблемной задачи.
ПК-7:Способность к разработке целей, анализу ресурсных возможностей путей и способов достижения результатов	
ИД-2.ПК-7:Формирует цели и способы достижения результата на основе анализа корпоративных стандартов и бизнес процессов	
Уровень 1	Ключевые бизнес процессы и стандарты сервиса.
Уровень 1	Разрабатывать и внедрять новые стандарты сервиса.
Уровень 2	Оптимизировать текущие бизнес процессы.

Уровень 1	Методами формирования организационных структур и бизнес процессов, методами управления и регулирования, методами разработки и внедрения новых стандартов, методами оптимизации текущих бизнес процессов.
-----------	--

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина "Корпоративные стандарты и бизнес-процессы" базируется на знании общих гуманитарных, социально-экономических, математических и естественнонаучных: математика, экономическая теория, философия и история.

Информационные технологии сервиса

Информационные технологии производственных процессов ТО и Р автомобилей

Основы автосервисного бизнеса

Основы логистики и управления запасами

Основы разработки и применения информационных технологий на транспорте и в сервисе

Основы правоведения в автомобильном сервисе

Деловой этикет

Основы автосервисного бизнеса

Коммуникации с клиентами, конфликтология, клиентоориентированность

Производственная практика

Правовая культура в автомобильном сервисе

Введение в автомобильный сервис

Менеджмент в автосервисе.

Основы автосервисного бизнеса.

Коммуникация с клиентами, конфликтология, клиентоориентированность.

Маркетинг.

Управление качеством предоставления услуг в предприятиях автомобильного сервиса.

Преддипломная практика.

Информационные технологии производственных процессов ТО и Р автомобилей

Информационные технологии сервиса

Основы логистики и управления запасами

Основы разработки и применения информационных технологий на транспорте и в сервисе

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
		7
Общая трудоемкость дисциплины	2 (72)	2 (72)
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	1 (36)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,5 (18)	0,5 (18)
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 (36)	1 (36)
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	Корпоративные стандарты. Директивы. Инструкции	2	2	0	4	ИД-2.ПК-7
2	Бизнес-процессы дилерского центра	2	2	0	4	ИД-2.ПК-7 ИД-2.УК-1
3	Ключевые процессы и стандарты сервиса.	6	6	0	12	ИД-2.ПК-7 ИД-2.УК-1
4	Стандарты и процессы отдела запасных частей. Взаимодействие с сервисом.	4	4	0	8	ИД-2.ПК-7 ИД-2.УК-1
5	Стандарты и процессы отдела продаж автомобилей. Взаимодействие с сервисом.	2	2	0	4	ИД-2.ПК-7 ИД-2.УК-1
6	Оптимизация бизнес-процессов. Разработка и внедрение новых стандартов.	2	2	0	4	ИД-2.ПК-7 ИД-2.УК-1
Всего		18	18	0	36	

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	Корпоративные стандарты. Директивы. Инструкции.	2	0	0
2	2	Бизнес-процессы дилерского центра	2	0	0
3	3	Запись клиента на сервис. Подготовка к визиту. Приемка в сервис.	2	0	0
4	3	Выполнение работ. Выходной контроль. Подготовка к выдаче.	2	0	0
5	3	Выдача автомобиля из сервиса. Постсервисный опрос.	2	0	0
6	4	Стандарты и процессы отдела запасных частей. Взаимодействия с сервисом.	4	0	0
7	5	Стандарты и процессы отдела продаж автомобилей. Взаимодействия с сервисом	2	0	0
8	6	Оптимизация бизнес-процессов. Разработка и внедрение новых стандартов.	2	0	0
Всего			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	Корпоративные стандарты. Директивы. Инструкции.	2	0	0
2	2	Бизнес-процессы дилерского центра	2	0	0

3	3	Запись клиента в сервис. Подготовка к визиту. Приемка в сервис.	2	0	0
4	3	Выполнение работ. Выходной контроль. Подготовка к выдаче.	2	0	0
5	3	Выдача автомобиля из сервиса. Постсервисный опрос.	2	0	0
6	4	Стандарты и процессы отдела запасных частей. Взаимодействие с сервисом.	4	0	0
7	5	Стандарты и процессы отдела продаж автомобилей. Взаимодействие с сервисом.	2	0	0
8	6	Оптимизация бизнес-процессов. Разработка и внедрение новых стандартов.	2	0	0
Итого			18	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
Итого					

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Волгин В. В.	Приемщик автосервиса: практ. пособие	Москва: Дашков и К, 2008
Л1.2	Катаргин В. Н., Князьков А. Н.	Системы, технология и организация услуг автосервиса: учеб. пособие	Красноярск: ИПК СФУ, 2008
Л1.3	Фрейдина Е. В.	Управление качеством: учебное пособие	Москва: Омега-Л, 2015
Л1.4	Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В.	Управление качеством: учебное пособие	М.: ИНФРА-М; Вузовский учебник, 2015

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	Зекунов А. Г.	Управление качеством: учебник для бакалавров	М.: Юрайт, 2013
Л1.2	Джестон Д., Нелис Й., Трнев В.	Управление бизнес-процессами: практическое руководство по успешной реализации проектов	Москва: Альпина Паблишер, 2015
Л1.3	Елиферов В. Г., Репин В. В.	Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Басовский Л. Е., Протасьев В.Б.	Управление качеством: учебник	М.: ИНФРА-М, 2000
Л2.2	Миротин Л. Б., Ряховский А. А., Останенко М. Ю., Ременцов А. Н., Ташбаев Ы. Э., Миронов А. Л., Миротин Л. Б.	Управление автосервисом: учеб. пособие для трансп. вузов	Москва: Экзамен, 2004
Л2.3	Елиферов В. Г., Репин В. В.	Бизнес-процессы : регламентация и управление: учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров	Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2015
Л2.4	Марков О.Д.	Автосервис: Рынок, автомобиль, клиент	М.: Транспорт, 1999
Л2.5	Бычков В.П.	Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: учебное пособие.; допущено УМО по образованию в области производственного менеджмента	М.: ИНФРА-М, 2012

Л2.6	Волгин В.В.	Автосервис: Создание и сертификация: практическое пособие	М.: "Дашков и К", 2007
Л2.7	Волгин В.В.	Автосервис: структура и персонал: практическое пособие	М.: "Дашков и К", 2007
Л2.8	Волгин В.В.	Автосервис: Производство и менеджмент: практическое пособие	М.: "Дашков и К", 2005
Л2.9	Волгин В.В.	Автосервис. Торговые операции: практическое пособие	М.: "Дашков и К", 2007
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Волгин В. В.	Приемщик автосервиса: практ. пособие	Москва: Дашков и К, 2008
Л3.2	Катаргин В. Н., Князьков А. Н.	Системы, технология и организация услуг автосервиса: учеб. пособие	Красноярск: ИПК СФУ, 2008
Л3.3	Фрейдина Е. В.	Управление качеством: учебное пособие	Москва: Омега-Л, 2015
Л3.4	Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В.	Управление качеством: учебное пособие	М.: ИНФРА-М; Вузовский учебник, 2015

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

Э1	Библиотека СФУ	http://bik.sfu-kras.ru/
----	----------------	---

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

В ходе лекций обучающимся рекомендуется:

1. Вести конспектирование учебного материала.
2. Обращать внимание на формулировки, раскрывающие содержание тех или иных терминов и практических рекомендации по применению.
3. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоритических 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 теоритических 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]: правовая правовая система: версия 4000.00.15: [становленные информационные банки: законодательствоб судебная практика, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организацийб комментарии законодательстваб 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 системы "ZNANIUM.COM" и ЭБС IPRbooks.
9.2.3	Ресурсы научной библиотеки СФУ http://edu.sfu-kras.ru/

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

Учебный центр ГК «Медведь-Холдинг» для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа. Учебно-лабораторные макеты узлов и систем автомобилей. Специализированная мебель, доска меловая, проектор, экран, компьютер. 25 посадочных мест.

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