

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.01 Корпоративные стандарты и бизнес-
процессы

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и

Направленность (профиль)

23.03.03.31 Высшая школа автомобильного сервиса

Форма обучения

очная

Год набора

2023

Красноярск 2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

Ашихмин В В

должность, инициалы, фамилия

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ПК-7: Способность к разработке целей, анализу ресурсных возможностей путей и способов достижения результатов	
ПК-7.2: Формирует цели и способы достижения результата на основе анализа корпоративных стандартов и бизнес процессов	Ключевые бизнес процессы и стандарты автомобильного сервиса. Разрабатывать и внедрять новые стандарты автомобильного сервиса. Оптимизировать текущие бизнес процессы. Методами формирования организационных структур и бизнес процессов, методами управления и регулирования, методами разработки и внедрения новых стандартов, методами оптимизации текущих бизнес процессов.

1.4 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)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	0,5 (18)	
Самостоятельная работа обучающихся:	1 (36)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Контактная работа, ак. час.							
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС		
1. Корпоративные стандарты. Директивы. Инструкции									
	1. Корпоративные стандарты. Директивы. Инструкции.	2							
	2. Корпоративные стандарты. Директивы. Инструкции.			2					
	3. Корпоративные стандарты. Директивы. Инструкции.						4		
2. Бизнес-процессы дилерского центра									
	1. Бизнес-процессы дилерского центра	2							
	2. Бизнес-процессы дилерского центра			2					
	3. Бизнес-процессы дилерского центра						4		
3. Ключевые процессы и стандарты сервиса.									
	1. Запись клиента на сервис. Подготовка к визиту. Приемка в сервис.	2							
	2. Запись клиента в сервис. Подготовка к визиту. Приемка в сервис.			2					
	3. Запись клиента в сервис. Подготовка к визиту. Приемка в сервис.						4		

4. Выполнение работ. Выходной контроль. Подготовка к выдаче.	2							
5. Выполнение работ. Выходной контроль. Подготовка к выдаче.			2					
6. Выполнение работ. Выходной контроль. Подготовка к выдаче.							4	
7. Выдача автомобиля из сервиса. Постсервисный опрос.	2							
8. Выдача автомобиля из сервиса. Постсервисный опрос.			2					
9. Выдача автомобиля из сервиса. Постсервисный опрос.							4	
4. Стандарты и процессы отдела запасных частей. Взаимодействие с сервисом.								
1. Стандарты и процессы отдела запасных частей. Взаимодействия с сервисом.	4							
2. Стандарты и процессы отдела запасных частей. Взаимодействие с сервисом.			4					
3. Стандарты и процессы отдела запасных частей. Взаимодействие с сервисом.							8	
5. Стандарты и процессы отдела продаж автомобилей. Взаимодействие с сервисом.								
1. Стандарты и процессы отдела продаж автомобилей. Взаимодействия с сервисом	2							
2. Стандарты и процессы отдела продаж автомобилей. Взаимодействие с сервисом.			2					
3. Стандарты и процессы отдела продаж автомобилей. Взаимодействие с сервисом.							4	
6. Оптимизация бизнес-процессов. Разработка и внедрение новых стандартов.								
1. Оптимизация бизнес-процессов. Разработка и внедрение новых стандартов.	2							

2. Оптимизация бизнес-процессов. Разработка и внедрение новых стандартов.			2					
3. Оптимизация бизнес-процессов. Разработка и внедрение новых стандартов.							4	
Всего	18		18				36	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Зекунов А. Г. Управление качеством: учебник для бакалавров(М.: Юрайт).
2. Джестон Д., Нелис Й., Тренев В. Управление бизнес-процессами: практическое руководство по успешной реализации проектов(Москва: Альпина Паблишер).
3. Елиферов В. Г., Репин В. В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
4. Басовский Л. Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: учебник(М.: ИНФРА-М).
5. 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).
6. 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).
7. Марков О.Д. Автосервис: Рынок, автомобиль, клиент(М.: Транспорт).
8. Бычков В.П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: учебное пособие.; допущено УМО по образованию в области производственного менеджмента(М.: ИНФРА-М).
9. Волгин В.В. Автосервис: Создание и сертификация: практическое пособие(М.: "Дашков и К").
10. Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал: практическое пособие (М.: "Дашков и К").
11. Волгин В.В. Автосервис: Производство и менеджмент: практическое пособие(М.: "Дашков и К").
12. Волгин В.В. Автосервис. Торговые операции: практическое пособие(М.: "Дашков и К").
13. Волгин В. В. Приемщик автосервиса: практ. пособие(Москва: Дашков и К).
14. Катаргин В. Н., Князьков А. Н. Системы, технология и организация услуг автосервиса: учеб. пособие(Красноярск: ИПК СФУ).
15. Фрейдина Е. В. Управление качеством: учебное пособие(Москва: Омега-Л).
16. Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. Управление качеством: учебное пособие (М.: ИНФРА-М; Вузовский учебник).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. Windows 10 Professional 64bit Russian контракт № 149/2018-ау/А/эф;
2. Office Professional Plus 2016 Russian Russian контракт № 53/2019-ау/А/эф;
3. ESET Endpoint Antivirus идентификатор 3AJ- DPA-FNA (до 27.06.2021);
4. Microsoft Visio Professional 2007 Russian Academic OPEN No Level Sku: D87-02968. Сертификат Microsoft Open License №43158512 от 07.12.2007;
5. С++Builder 2009 Professional Academic (Concurrent) #35920-#35922 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
6. Delphi 2009 Professional Academic (Concurrent)#35923-#35925 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
7. RAD Studio 2009 Professional Academic (Concurrent) #35926-#35928 10 декабря 2008 бессрочно Сертификат от Софтлайна;
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. MATLAB International Academic Edition Individual Лицензионное свидетельство ЗАО «СофтЛайнТрейд» от 1.12.2008;
10. Solid Works 2019. Подписка Solid Works CAMPUS Договор-оферта ЗАО «СофтЛайнТрейд» №Tr011283 от 27.02.2014;
11. Microsoft® Visual Studio® Pro 2015 льготный период активации;
12. Компас 17. Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Компас 17 ц-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;
13. Corel DRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
14. 3Ds Max 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
15. AutoCad 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
16. AutoCAD Mechanical 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
17. CorelDRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
18. Photoshop Extended CS3 Russian version Win Educ Сертификат от Софтлайна бессрочно CE0712353;
19. Комплекс 2014 SP5 Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Ец-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;

20. Ansys17. ANSYS Academic Multiphysics Campus Solution (10/100)-TECS договор №1675-Т/2015-СФО/4706/15 23 декабря 2015г. ЗАО <<КАДФЕМ Си-Ай-Эс>>;
21. VirtualBox. лицензии GPL v2;
22. 7 zip. лицензии GNU.

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс. Технология ПРОФ [Электронный ресурс]: правочная правовая система: версия 4000.00.15: [становленные 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.
2. Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системы "ZNANIUM.COM" и ЭБС IPRbooks.
3. Ресурсы научной библиотеки СФУ <http://edu.sfu-kras.ru/>

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 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.