

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

Блянкинштейн И М

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ
СРЕДЫ АВТОМОБИЛЬНОГО
СЕРВИСА**

Дисциплина Б1.В.08 Клиентоориентированность среды
автомобильного сервиса

Направление подготовки /
специальность

Направленность
(профиль)

Форма обучения

Год набора

очная

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)

23.04.03 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ
МАШИН И КОМПЛЕКСОВ

Программу
составили

канд техн наук, профессор, Катаргин ВН

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью дисциплины является изучение магистрантами основ организации современных информационных технологий и их применение в маркетинге; рассмотрение основных принципов построения, внедрения и ведения автоматизированных информационных систем маркетинга, в частности CRM-систем, а также формирование у студентов знаний и умений, необходимых для успешного применения современных информационных технологий в сфере своей профессиональной деятельности на практике. В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы знания, умения по проблемам, имеющим одинаковое значение для всех видов транспортной отрасли. При этом обращается внимание на сущность термина «CRM-системы», выявление роли таких категорий как объект, субъект, цели управления, управленческие процессы и отношения, методы, критерии управления.

1.2 Задачи изучения дисциплины

В ходе достижения цели решаются следующие задачи:

- изучение основополагающих принципов организации современных автоматизированных информационных систем и технологий в маркетинге;
- рассмотрение вопросов связанных с основами управления с применением современных информационных технологий;
- получение навыков использования программных продуктов общего и специального назначения;
- выработка умения самостоятельного решения задач связанных с принятием решений в социально-экономических системах на основе изученных методов и приемов работы с информационными системами и технологиями.

В результате изучения дисциплины «Методы и средства управления отношениями с клиентами» особое внимание уделяется выполнению магистрантами самостоятельной работы для углубления профессиональной подготовки, развитию познавательных способностей, умению самостоятельного принятия решений в рыночных условиях.

Изучение дисциплины «Методы и средства управления отношениями с клиентами» имеет большое значение для подготовки магистрантов транспортной специальности в связи с необходимостью формирования профессионального облика, отвечающего современным требованиям.

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

ПК-1:Способен к коммуникациям с клиентами в процессах выбора и приобретения новых и подержанных автомобилей, приемки и выдачи автомобиля для выполнения технического обслуживания и ремонта, оформления регламентированных производителем гарантийных рекламаций и другим процессам
ИД-1.ПК-1:Демонстрирует устойчивую способность к коммуникациям с клиентами
ПК-2:Стрессоустойчивость и клиентоориентированность на основе фундаментальных знаний сервисного обслуживания, конструкций систем автомобиля
ИД-1.ПК-2:Демонстрирует стрессоустойчивость и клиентоориентированность на основе фундаментальных знаний процессов автомобильного сервиса
ПК-9:Способность трансформировать обоснованные требования клиентов, полученные через систему обратной связи в конкретные наборы решений по устранению недостатков автомобилей и производственных процессов
ИД-1.ПК-9:Предлагает действия по устранению недостатков автомобилей и ошибок производственных процессов через систему обратной связи в конкретные наборы решений

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Методы оценки эффективности процессов сервиса

Методы и средства управления отношениями с клиентами

Всеобщее управление качеством

Проектирование систем управления качеством автомобильного сервиса

Проектирование систем управления качеством автомобильного сервиса

Подготовка и сдача государственного экзамена

Преддипломная практика

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
		3
Общая трудоемкость дисциплины	5 (180)	5 (180)
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:	2,5 (90)	2,5 (90)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Экзамен)	1 (36)	1 (36)

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	Методы и средства управления отношениями с клиентами	0	36	0	72	
Всего		0	36	0	72	

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
Всего					

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	Место и роль CRM-систем	2	0	0
2	1	Эволюция отношений с клиентами	4	0	0
3	1	Размышления о взаимоотношениях с клиентами	2	0	0
4	1	Этапы укрепления доверия	2	0	0
5	1	Идентификация клиентов	2	0	0

6	1	Определение ценности клиента	2	0	0
7	1	Дифференциация клиентов по потребностям	2	0	0
8	1	Взаимодействие с клиентами: стратегия сотрудничества	4	0	0
9	1	Использование инструментов интерактивности	2	0	0
10	1	Приватность и обратная связь с клиентом	2	0	0
11	1	Использование массовой кастомизации	2	0	0
12	1	Измерение степени успеха инициатив	2	0	0
13	1	Разработка ориентированной на клиента стратегии	2	0	0
14	1	Реализация ориентированной на клиента стратегии	4	0	0
15	1	Взаимодействие с каналами поставок	2	0	0
Всего			36	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.

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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.	C++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;
9.1.10	10.	Solid Works 2019. Подписка Solid Works CAMPUS Договор-оферта ЗАО «СофтЛайнТрейд» №Tr011283 от 27.02.2014;
9.1.11	11.	Microsoft® Visual Studio® Pro 2015 льготный период активации;
9.1.12	12.	Компас 17. Лицензия на право использования Учебного комплекта программного обеспечения: Компас 17 ц-17-0010717 бессрочно Лиц сертификат АСКОН;
9.1.13	13.	Corel DRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
9.1.14	14.	3Ds Max 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
9.1.15	15.	AutoCad 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
9.1.16	16.	AutoCAD Mechanical 2020 Сертификат от Софтлайна бессрочно;
9.1.17	17.	CorelDRAW Graphics Suite X4 Education License ML Сертификат от Софтлайна 3066783 от 08.12.2008 бессрочно;
9.1.18	18.	Photoshop Extended CS3 Russian version Win Educ Сертификат от Софтлайна бессрочно CE0712353;
9.1.19	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-Т/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

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