

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

А.В. Камольцева

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПРОЦЕССЫ КЛИЕНТСКОЙ
СЛУЖБЫ АВТОМОБИЛЬНОГО
СЕРВИСА**

Дисциплина Б1.В.02 Процессы клиентской службы 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, Доцент, Князьков Алексей
Николаевич

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания дисциплины "Процессы клиентской службы автомобильного сервиса" является формирование у магистрантов основ о клиентской службе автомобильного сервиса, осуществляемых клиентской службой бизнес-процессах, месте клиентской службы в автомобильном сервисе.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Задачи изучения дисциплины "Процессы клиентской службы автомобильного сервиса":

- формирование целостного представления о клиентской службе автомобильного сервиса;
- рассмотрение вопросов, связанных с применением современных бизнес-технологий в клиентской службе автомобильного сервиса;
- выработка умения самостоятельного решения задач связанных с принятием решений в клиентской службе автомобильного сервиса.

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

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	
Уровень 1	методы и средства коммуникации при организации обратной связи с клиентами;
Уровень 2	методы определения основных недостатков производственных процессов и основные закономерности формирования наборов решений для их устранения.
Уровень 1	использовать основные методы и средства коммуникации при организации обратной связи с клиентами;
Уровень 2	определять основные недостатки производственных процессов и конструкций автомобилей;
Уровень 3	формировать наборы организационно-управленческие решений в нестандартных ситуациях для устранения отклонений производственных процессов и недостатков конструкций автомобилей.
Уровень 1	методами формирования коммуникаций при организации обратной связи с клиентами;
Уровень 2	навыками и умениями определения основных недостатков

	производственных процессов и конструкций автомобилей;
Уровень 3	основными закономерностями формирования наборов решений для устранения отклонений производственных процессов и недостатков конструкций автомобилей.

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Инфраструктура автомобильного сервиса

Основы автосервисного производства

Современное состояние ремонта автомобилей

Управление запасами в автомобильном сервисе

Маркетинговые исследования автомобильного сервиса

Всеобщее управление качеством

Гуманитарные основы автомобильного сервиса

Квалиметрия в автомобильном сервисе

Клиентоориентированность среды автомобильного сервиса

Основы функционирования автомобильных дилерских предприятий

Процессы управления качеством в автомобильном сервисе

Риск-менеджмент

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
		1
Общая трудоемкость дисциплины	5 (180)	5 (180)
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:	3 (108)	3 (108)
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		18	18	0	108	ИД-1.ПК-9
Всего		18	18	0	108	

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	Роль и потребности транспортного комплекса и развитие сервиса на транспорте	2	0	0
2	1	Классификация и характеристика основных видов услуг, оказываемых транспортным комплексом	4	0	0
3	1	Показатели эффективности сервиса на транспорте	6	0	0
4	1	Организация и оптимизация эффективного функционирования сервисных процессов на транспорте	6	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	Классификация и характеристика основных видов услуг, оказываемых транспортным комплексом	4	0	0
2	1	Показатели эффективности сервиса на транспорте	8	0	0
3	1	Организация и оптимизация эффективного функционирования сервисных процессов на транспорте	6	0	0
Всего			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
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	Волгин В. В.	Автосервис и права потребителей: монография	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2004
Л1.2	Волгин В. В.	Автосервис и права потребителей	Москва: Дашков и К, 2007

Л1.3	Бычков В. П.	Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания: Учебное пособие	Воронеж: ФГБОУ ВПО ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова, 2016
Л1.4	Бычков В. П.	Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	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
Л2.2	Волгин В. В.	Автосервис. Производство и менеджмент: практ. пособие	Москва: Дашков и К, 2008
Л2.3	Бычков В.П.	Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: учебное пособие.; допущено УМО по образованию в области производственного менеджмента	М.: ИНФРА-М, 2012
Л2.4	Волгин В. В.	Малый автосервис	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014
Л2.5	Волгин В. В.	Мобильный автосервис	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014

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)