

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

ФТД.02 Гуманитарные основы автомобильного сервиса

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и

Направленность (профиль)

23.04.03.01 Автомобильный сервис

Форма обучения

очная

Год набора

2022

Красноярск 2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

к.т.н., Профессор, Катаргин Владимир Николаевич

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Создание у обучающихся всеобъемлющего представления о гуманитарной основе сервисной деятельности применительно к автомобильной технике, как комплекса системных знаний о сервисе, услугах, видах и формах обслуживания, закономерностях формирования новых услуг на основе инноваций в технике, технологиях и изменениях в социально-экономической сфере.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Формирование целостного представления о гуманитарной основе сервиса, как метода решения проблем сферы сервисной деятельности.

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
УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	
ИД-3.УК-1: На основе системного подхода между клиентом и сервисом вырабатывает стратегию взаимоотношений	Гуманитарные основы во взаимоотношениях между клиентом и сервисом Классификацию услуг автомобильного сервиса Основные закономерности поведения клиента во взаимоотношениях между клиентом и автомобильным сервисом Применять гуманитарные основы во взаимоотношениях между клиентом и автомобильным сервисом Ранжировать услуги автомобильного сервиса по вероятности возникновения конфликтных ситуаций Использовать закономерности поведения клиентов в своей профессиональной деятельности автомобильного дилера Гуманитарным подходом во взаимоотношениях между клиентом и сервисом Оценками вероятности возникновения конфликтных ситуации во взаимоотношениях клиента и сервиса Правилами управления поведением клиентов при взаимодействии клиента и предприятия автомобильного сервиса

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Французский.

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)	
практические занятия	1 (36)	
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)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	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.									
	1. Зарождение сервиса. Эволюция. Этапы формирования сервисной деятельности			2					
	2. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека			4					
	3. Социально-экономические факторы развития сервиса			2					
	4.								
	5. Классификация услуг автомобильного сервиса			4					
	6. Особенности функционирования среды и развития услуг автомобильного сервиса			4					
	7. Поведение потребителей услуг автомобильного сервиса			4					
	8. Факторы изменения поведения потребителей услуг автомобильного сервиса			4					
	9. Этическая культура автомобильного сервиса			4					

10. Эстетика автомобильного сервиса			4					
11. Особенности функционирования контактной зоны предприятий автомобильного сервиса			2					
12. Государственное регулирование сервисной деятельности			2					
13. Выявление гуманитарных факторов в реальной деятельности предприятий автомобильного сервиса в форме презентации и реферата							36	
Всего			36				36	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Тормозные системы АБС : Устройство, принцип действия, проверка и регулировка: руководство(Москва: Ассоциация независимых издателей).
2. Яковлев Ю. М. Конструирование и расчет автомобилей и тракторов. Проектирование колесного тормозного механизма: учеб.-метод. пособие для курсового проектирования [для студентов напр. 190109 «Наземные транспортно-технологические средства», спец. 190109.65.0001 «Автомобили и тракторы»](Красноярск: СФУ).
3. Ухин Б. В. Гидравлика: учебное пособие(М.: ИНФРА-М).

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-ay/A/эф;
2. Office Professional Plus 2016 Russian Russian контракт № 53/2019-ay/A/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:

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)