

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

Б1.В.02 Процессы клиентской службы 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 _____

канд. техн. наук, Доцент, Князьков Алексей Николаевич

должность, инициалы, фамилия

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

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
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	методы и средства коммуникации при организации обратной связи с клиентами; методы определения основных недостатков производственных процессов и основные закономерности формирования наборов решений для их устранения. использовать основные методы и средства коммуникации при организации обратной связи с клиентами; определять основные недостатки производственных процессов и конструкций автомобилей; формировать наборы организационно-управленческие решений в нестандартных ситуациях для устранения отклонений производственных процессов и недостатков конструкций автомобилей. методами формирования коммуникаций при организации обратной связи с клиентами; навыками и умениями определения основных недостатков производственных процессов и конструкций автомобилей; основными закономерностями формирования наборов решений для устранения отклонений производственных процессов и недостатков

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:	3 (108)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	
Промежуточная аттестация (Экзамен)	1 (36)	

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		
1.											
		1. Роль и потребности транспортного комплекса и развитие сервиса на транспорте	2								
		2. Роль и потребности транспортного комплекса и развитие сервиса на транспорте							4		
		3. Классификация и характеристика основных видов услуг, оказываемых транспортным комплексом			4						
		4. Классификация и характеристика основных видов услуг, оказываемых транспортным комплексом	4								
		5. Классификация и характеристика основных видов услуг, оказываемых транспортным комплексом							24		
		6. Показатели эффективности сервиса на транспорте	6								
		7. Показатели эффективности сервиса на транспорте			8						
		8. Показатели эффективности сервиса на транспорте							44		

9. Организация и оптимизация эффективного функционирования сервисных процессов на транспорте	6							
10. Организация и оптимизация эффективного функционирования сервисных процессов на транспорте			6					
11. Организация и оптимизация эффективного функционирования сервисных процессов на транспорте							36	
Всего	18		18				108	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Волгин В. В. Автосервис и права потребителей: монография(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").
2. Волгин В. В. Автосервис и права потребителей(Москва: Дашков и К).
3. Бычков В. П. Организация дилерской и торговой деятельности предприятий автосервиса и фирменного обслуживания: Учебное пособие(Воронеж: ФГБОУ ВПО ВГЛУ им. Г.Ф. Морозова).
4. Бычков В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг: Учебник(Москва: ООО "Научно-издательский центр 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. Волгин В. В. Автосервис. Производство и менеджмент: практ. пособие (Москва: Дашков и К).
7. Бычков В.П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: учебное пособие.; допущено УМО по образованию в области производственного менеджмента(М.: ИНФРА-М).
8. Волгин В. В. Малый автосервис(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").
9. Волгин В. В. Мобильный автосервис(Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К").

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 «Аксофт». 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)