

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Арженинов Алексей Григорьевич

Должность: И.О. директора института механики и энергетики имени В.П. Горячкина

Дата подписания: 14.03.2025 13:50:22

Уникальный программный ключ:

3097683b38557fe8e27027e8e64c5f15ba3ab904

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –

МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»

(ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева)

Институт механики и энергетики имени В.П. Горячкина
Кафедра «Тракторы и автомобили»



И.О. директора института механики
и энергетики имени В.П. Горячкина
А.Г. Арженовский
2024 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ДВ.03.02 «Организация работы с клиентами
предприятий автомобильного сервиса»**

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление: 23.03.03 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность: Автомобильный сервис

Курс 3

Семестр 5, 6

Форма обучения: заочная

Год начала подготовки: 2024

Москва, 2024

Разработчик: Митягин Григорий Евгеньевич, к.т.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«26» августа 2024 года

Рецензент: Чепурин Александр Васильевич, к.т.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«28» августа 2024 года

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профессионального стандарта 33.005 – Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом осмотре, профессионального стандарта 13.001 – Специалист в области механизации сельского хозяйства, 31.004 – Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении и учебного плана.

Программа обсуждена на заседании кафедры «Тракторы и автомобили», протокол № 1-24/25 от 29 августа 2024 года.

Зав. кафедрой Дидманидзе Отари Назирович,
академик РАН, д.т.н., профессор
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«29» августа 2024 года

Согласовано:

Председатель учебно-методической
комиссии Института механики и энергетики

имени В.П. Горячкина Дидманидзе О.Н., д.т.н., профессор
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

Протокол № 1 от 29 августа 2024 года

Зав. выпускающей кафедрой «Тракторы и автомобили»

Дидманидзе Отари Назирович,
академик РАН, д.т.н., профессор
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«30» августа 2024 г.

Зав.отделом комплектования ЦНБ

директор ЦНБ

Берд
(подпись)

Бердусов Т.А.

Содержание

	Стр.
Аннотация.....	4
1. Цель освоения дисциплины.....	6
2. Место дисциплины в учебном процессе.....	7
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	8
4. Структура и содержание дисциплины.....	8
4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ и по семестрам	8
4.2. Содержание дисциплины.....	12
4.3. Лекции и практические занятия.....	15
5. Образовательные технологии.....	19
6. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.....	20
6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности	21
6.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания.....	26
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	27
7.1. Основная литература.....	27
7.2. Дополнительная литература.....	27
7.3. Нормативно-правовые акты.....	28
7.4. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям.....	28
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	28
9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	29
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	29
11. Методические рекомендации студентам по освоению дисциплины..	30
Виды и формы отработки пропущенных занятий.....	31
12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине.....	32

Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.03.02 «Организация работы с клиентами предприятий автомобиль-
ного сервиса» для подготовки бакалавров по направлению 23.03.03 «Эксплу-
атация транспортно-технологических машин и комплексов», направленности «Автомобильный сервис»

Цель освоения дисциплины: формирование у обучающихся компетенций, обеспечивающих способность к пониманию эффективности использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определения своей роли в команде, умения недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции, анализу особенностей поведения групп людей и учёту их в своей деятельности, предвидении результатов (последствия) личных действий и планировании последовательности шагов для достижения заданного результата в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов с учетом обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; получение навыка решения и публичного представления конкретной задачи с выбором оптимального способа ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся цифровых ресурсов и программных ограничений, а также обеспечением заявленного качества за установленное время.

Место дисциплины в учебном плане: дисциплина включена в перечень дисциплин по выбору вариативной части учебного плана по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Требование к результатам освоения дисциплины: в результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-5.3; УК-8.1; УК-9.1.

Краткое содержание дисциплины: Особенности развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта и предприятия технического сервиса. Основы производственных процессов автомобильного сервиса. Формы организации работы СТО. Культура и качество обслуживания клиентов на СТО. Персонал СТО и работа с клиентурой. Клиент-ориентированный подход в сервисном менеджменте. Основы клиент-ориентированного сервиса. Развитие клиент-ориентированных услуг населению. Клиент-ориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания. Работа с рекламациями. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития предприятия. Рынок CRM решений для автосервисов в России и за рубежом. Клиент-ориентированный сервис

Общая трудоемкость дисциплины 2 зачетные единицы (72 часа, в том числе практическая подготовка 0 часов).

Промежуточный контроль: зачет – 3 курс.

1. Цель освоения дисциплины

Главной задачей дисциплины является ознакомление студентов с основами управления трудовыми ресурсами предприятий эксплуатирующих подвижной состав автомобильного транспорта, с методами рационального использования, расстановки, развития трудовых ресурсов с целью получения максимальной прибыли; получение представления о целях, задачах управления трудовыми ресурсами, развитии трудовых ресурсов в рыночных условиях, о стратегиях предприятий автотранспорта, об организационных структурах системы управления, об особенностях современных тенденций управления трудовыми ресурсами; общей характеристике системы управления трудовыми ресурсами, о факторах, влияющих на планирование потребности в персонале, о методах отбора и приема персонала, о правилах делегирования, о формировании кадровой политики предприятия автотранспорта; получение навыка анализа работы по найму персонала; оценки труда работников, управления развитием трудовых ресурсов, совмещением основных стилей руководства, управления конфликтом на предприятии автотранспорта и автомобильного сервиса, мотивирования труда работников, разработки политики вознаграждения.

Современным работникам сегодня требуются компетенции, связанные с владением современной нормативной базой, передовыми технологиями и приемами обеспечения эффективности работы персонала предприятия для обеспечения успешной работы всех его подразделений на основе современных цифровых технологий и их информационной составляющей.

Целью освоения дисциплины «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» является формирование у обучающихся компетенций, обеспечивающих способность к пониманию эффективности использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определения своей роли в команде, умения недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции, анализу особенностей поведения групп людей и учёту их в своей деятельности, предвидении результатов (последствия) личных действий и планировании последовательности шагов для достижения заданного результата в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов с учетом обеспечения безопасных и/или комфортных условий труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты; получение навыка решения и публичного представления конкретной задачи с выбором оптимального способа ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся цифровых ресурсов и программных ограничений, а также обеспечением заявленного качества за установленное время.

2. Место дисциплины в учебном процессе

Дисциплина «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» включена в перечень дисциплин по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Дисциплина «Организация ра-

боты с клиентами предприятий автомобильного сервиса» реализуется в соответствии с требованиями ФГОС ВО, профессионального стандарта 33.005 – Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом осмотре, профессионального стандарта 13.001 – Специалист в области механизации сельского хозяйства, 31.004 – Специалист по техническому обслуживанию и ремонту мехатронных систем автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении, ОПОП ВО и учебного плана по направлению 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Предшествующими дисциплинами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» являются:

- 1 курс: информатика и цифровые технологии, цифровая трансформация производственно-технической сферы деятельности транспортно-технологических машин, цифровая трансформация сервисно-эксплуатационной сферы деятельности транспортно-технологических машин;
- 2 курс: социология, компьютерное проектирование, экономика отрасли.

Дисциплина «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» является одной из рекомендуемых для изучения перед дисциплинами: цифровые технологии в организации и управлении автосервисным предприятием, специализированная оценка условий труда на предприятии автомобильного сервиса, искусственный интеллект в профессиональной деятельности, основы трудового права, организация деятельности инженерно-технических служб, а также для подготовки и выполнения выпускной квалификационной работы в рамках государственной итоговой аттестации.

Особенностью дисциплины является направленность на решение как практических вопросов, связанных с эксплуатацией техники на производстве, так и теоретических вопросов, связанных с подходами к использованию передовых технологий и приемов обеспечения эффективности работы персонала предприятия для обеспечения успешной работы всех его подразделений на основе современных цифровых технологий и их информационной составляющей с использованием цифровых инструментов.

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	закономерности эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; свою роль в команде; необходимые для контроля командной работы цифровые инструменты	определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; взаимодействовать с другими членами команды для достижения поставленной задачи; планировать последовательность действий для достижения цели; формировать план-график реализации проекта в целом и план контроля его выполнения с использованием цифровых инструментов планирования (Bitrix24, Trello, Jira и другие)	способами достижения целей в профессиональной деятельности на основе командной работы в составе коллектива; навыками формирования плана-графика реализации проекта в целом и контроля его выполнения с использованием цифровых инструментов планирования (Bitrix24, Trello, Jira и другие, в том числе устанавливаемых на личных мобильных устройствах)
			УК-3.2 Понимает особенности поведения групп людей в сфере эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и комплексов и учитывает их в своей деятельности	современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития, особенностей производственных отношений и условий функционирования, программные продукты оценки поведения (УПДК-МК Автопредприятие и др.)	защищать достоинство и интересы участников социального взаимодействия в том числе при эксплуатации автомобильных транспортных средств, оценивать возможное поведение с применением программно-аппаратных продуктов оценки поведения (УПДК-МК Автопредприятие и др.)	способностью организовывать, управлять ситуациями общения в различных производственных и социальных условиях, опытом эксплуатации программно-аппаратных продуктов оценки поведения (УПДК-МК Автопредприятие и др.)
			УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует по-	принципы и правила тайм-менеджмента подходы к формированию последова-	планировать, реализовывать свои цели и оценивать эффективность затрат сво-	технологиями планирования персональных действий, выстраиванием

			последовательность шагов для достижения заданного результата	тельности своих действий в зависимости от производственных и социальных условий	их ресурсов на их достижение в социально значимой жизнедеятельности	последовательности действий для достижения результата
			УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в том числе участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды	особенности совместной работы в коллективе, виды и способы обмена информацией для обеспечения командной работы, способы представления визуальной информации, программное обеспечение для преобразования первичной информации в требуемый формат (Word, PowerPoint, Miro, Canva.com); процедуру представления результатов	эффективно взаимодействовать с членами команды, находить и использовать резервы повышения эффективности, формировать презентационный или раздаточный материал и публично представлять с использованием цифровых инструментов (например Word, PowerPoint, Miro, Canva.com)	методами взаимодействия с другими членами команды, в том числе участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в достижении результатов и презентации работы команды, навыками публичного выступления с применением и без цифровых и технических средств демонстрации
2.	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	основные категории философии, этики, этапы и законы исторического развития различных культур	выявлять и анализировать важнейшие социально-политические процессы, происходящие в обществе, устанавливать их причинно-следственные связи и соотносить их с современными проблемами; осознанно ориентироваться в истории социальной мысли, в основных проблемах, касающихся условий формирования личности и общества, особенностей их взаимоотношений, соотношения различных сфер общественной жизни и их влияния на общественный порядок и стабильность	навыками взаимодействия с представителями различных социальных групп в рамках профессиональных задач

3.	УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты	параметры и характеристики условий труда на рабочем месте отвечающим критериям безопасности и/или комфорта, программно-аппаратные средства оценки психофизиологических особенностей человека по критерию обеспечения безопасности (УПДК-МК Автопредприятие и др.), программные средства автоматизации задач обеспечения безопасности (1С: Производственная безопасность. Охрана труда)	обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, с помощью средств защиты, способов организации режима труда и отдыха, оценивать психофизиологических особенностей человека по критерию обеспечения безопасности с применением программно-аппаратных средств (УПДК-МК Автопредприятие, 1С: Производственная безопасность. Охрана труда и др.)	способами и методами организации применения средств защиты на рабочем месте, опытом применения программно-аппаратных средств оценки психофизиологических особенностей человека по критерию обеспечения безопасности (УПДК-МК Автопредприятие и др.) и программных средств автоматизации задач обеспечения безопасности (1С: Производственная безопасность. Охрана труда)
3.	УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1 Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	применять базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах при организации социального взаимодействия и выполнении элементов технологических процессов	дефектологическими знаниями и особенностями их применения в социальной и профессиональной сферах при организации социального взаимодействия и выполнении элементов технологических процессов

4. Структура и содержание дисциплины

4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ в семестре

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа в том числе практическая подготовка 0 часов), их распределение по видам работ на 3 курсе представлено в таблице 2.

Таблица 2

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Вид учебной работы	Трудоёмкость		
	часов	Курс 3 (зимняя сессия)	Курс 3 (летняя сессия)
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	72/0	36	36/0
1. Контактная работа	6,25/0	2	4,25/0
Аудиторная работа:	6,25/0	2	4,25/0
<i>в том числе:</i>			
лекции (Л)	6	2	4
практические занятия (ПЗ)	-	-	-
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	0,25	-	0,25
2. Самостоятельная работа (СРС)	65,75	34	31,75
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям, текущему контролю, включая контрольную работу и т.д.)	61,75	34	27,75
Подготовка к зачету с оценкой (контроль)	4	-	4
Вид промежуточного контроля:	Зачет		

4.2 Содержание дисциплины

Таблица 3

Тематический план учебной дисциплины

Наименование тем дисциплины (укрупнёно)	Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СР
		Л	ПЗ (всего/*)	ПКР	
Тема 1. Особенности развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта и предприятия технического сервиса. Основы производственных процессов автомобильного сервиса	36	2	-	-	34
Всего по зимней сессии	36	2	-	-	34
Тема 2. Культура и качество обслуживания клиентов на СТО. Клиент-ориентированный	15	2	-	-	13

Наименование тем дисциплины (укрупнено)	Всего	Аудиторная работа			Внеауди- торная работа СР
		Л	ПЗ (всего/*)	ПКР	
подход в сервисном менеджменте. Клиент-ориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания					
Тема 3. Клиент-ориентированный сервис. Рынок CRM решений для автосервисов в России и за рубежом. Работа с рекламациями. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании	15	2	-	-	13
Контактная работа на промежуточном контроле (КРА)	0,25	-	-	0,25	-
Подготовка контрольной работы	1,75	-	-	-	1,75
Подготовка к зачету	4	-	-	-	4
Всего по летней сессии	36/0	4	0/0	0,25	31,75
Итого по дисциплине	72/0	6	0/0	0,25	65,75

* в том числе практическая подготовка

Тема 1. Особенности развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта и предприятия технического сервиса. Основы производственных процессов автомобильного сервиса. Характеристика автосервиса в России и за рубежом. Основные показатели деятельности автосервиса в России и за рубежом. Анализ опыта организации автосервиса в ЕС и США по обслуживанию и ремонту автомобилей индивидуальных собственников. Мировые тенденции автомобилизации и производства автомобилей. Тенденции и закономерности в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей как основа развития автомобилестроения. Современное состояние автосервиса в Москве и в регионах с учетом темпов автомобилизации населения и изменения структуры автомобильных брендов на российском рынке. Предпосылки развития автосервиса в России. Особенности эксплуатации автотранспортных средств населения. Основные различия в работе станций технического обслуживания, ориентированных на индивидуальных собственников автомобилей от станций, ориентированных на корпоративные парки автомобилей.

Место и роль системы технического сервиса в отрасли автомобильного транспорта. Цели системы технического сервиса. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей. Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТО. Виды и назначение организаций и предприятий автосервиса, их специализация. Классификация СТО и виды предлагаемых услуг. Классификация предприятий технического сервиса по формам предпринимательской деятельности.

Формы организации работы СТО. Организация производственной деятельности на СТО. Виды производственной деятельности СТО. Управление производственным процессом СТО. Схема организации производственного

процесса. Особенности производственных процессов в автосервисе. Технологические маршруты ТО и ТР автомобилей на предприятиях автосервиса. Организация работы на производственных участках. Приемка автомобиля на обслуживание и выдача после обслуживания как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом. Назначение и состав участка приемки-выдачи. Организация работ по приемке и выдаче автомобиля. Понятие и технологический процесс приемки и выдачи автомобилей. Технический контроль и диагностирование автомобилей при приемке и выдаче. Виды приемок и их отличительные черты. Общие требования к автомобилям, принимаемым предприятиями автосервиса в ремонт. Цифровые инструменты оперативного учета и анализа деятельности станций технического обслуживания автомобилей. Цифровой документооборот на СТО. Цифровой учет и анализ деятельности СТО.

Тема 2. Культура и качество обслуживания клиентов на СТО. Клиент-ориентированный подход в сервисном менеджменте. Клиент-ориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания. Персонал СТО и работа с клиентурой. Требования, предъявляемые к персоналу СТО. Организация работы с клиентурой. Требования к качеству обслуживания клиентов СТО. Сертификация соответствия качества оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей на СТО. Требования к услугам автосервиса. Практические рекомендации по подготовке предприятия автосервиса к сертификации услуг. Порядок проведения сертификации услуг. Применяемые на автомобильном транспорте схемы сертификации. Контроль качества услуг. Виды технического контроля. Оценка качества услуг. Формирование системы управления качеством услуг. Культура обслуживания клиентов на СТО. Понятие «культура обслуживания заказчика». Факторы, характеризующие культуру обслуживания клиентов на СТО.

Основы клиент-ориентированного сервиса. Развитие клиент-ориентированных услуг населению. Клиент-ориентированность: что это значит? Идеология и технология CRM. Клиент-ориентированность как философия бизнеса. Принципы современного сервиса. Когда нужна клиент-ориентированность? Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга. Сервисные инновации в XXI веке. Пирамида ценностей в эпоху CRM Структура информационных процессов в рамках CRM. Клиент-ориентированная концепция. Факторы клиент-ориентированности. Внутренняя клиент-ориентированность.

Три главных правила работы в CRM. Клиент-ориентированный подход и мифы о нем. Роль клиент-ориентированного подхода в сервисном менеджменте. Научить сотрудников автосервиса клиент-ориентированности. Обучение клиент-ориентированности. Сотруднико-центрированный подход. Оценка результатов.

Тема 3. Клиент-ориентированный сервис. Рынок CRM решений для автосервисов в России и за рубежом. Работа с рекламациями. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании. Принципы клиент-ориентированного подхода. Возражения и конфликты с клиентами. Жалоба как подарок Важность профессиональной работы с жалобами. Классификация

жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом. Какой должна быть реакция на жалобу клиента? Основные этапы работы с жалобами и рекламациями. Как организовать разговор с клиентом, чтобы выяснить суть претензии. Особенности работы с трудными клиентами.

Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения. Сводный каталог и анализ продуктов для автосервисов, представленных в России. Структура и особенности спроса. Обзор основных решений. Функциональность CRM-решений. Тенденции и перспективы цифровых решений. Решения для Contact-центров.

Достижение клиент-ориентированности. Проблемы при работе с данными в рамках клиент-ориентированного подхода. Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов автосервиса в режиме реального времени. Ретаргетинг клиентов для нацеливания на конкретные действия. Развитие аттракт-функции. Составляющие успеха клиент-ориентированной стратегии

4.3 Лекции и практические занятия

В рамках изучения дисциплины «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» предусмотрено проведение лекций и практических занятий, в которых рассматриваются прикладные вопросы, связанные с подходами к использованию передовых технологий и приемов обеспечения эффективности работы персонала предприятия для обеспечения успешной работы с клиентами предприятия на основе современных цифровых технологий и их информационной составляющей с использованием цифровых инструментов. Практические занятия рекомендуется проводить, используя материалы технологической практики и опыта работы на предприятиях, эксплуатирующих и обслуживающих автомобильные транспортные средства.

Таблица 4

Содержание лекций, практических занятий и контрольные мероприятия

№ темы	№ и название лекций и практических занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов*
Тема 1. Особенности развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта и предприятия технического сервиса. Основы производственных процессов автомобильного сервиса	Лекция № 1 «Современные тенденции развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей. Элементы производственных процессов автомобильного сервиса и этапы взаимодействия с клиентом. Исследование автомобильного парка населения и потенциала востребованности услуг автомобильного сервиса. Определение портрета клиента СТОА и потенциала спроса на услуги. Организация производственных процессов автомобильного сервиса с использованием программных средств автоматизации задач обеспечения безопасности»	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-8.1	дискуссия	2

№ темы	№ и название лекций и практических занятий	Формируемые компетенции	Вид контрольного мероприятия	Кол-во часов*
Тема 2. Культура и качество обслуживания клиентов на СТО. Клиент-ориентированный подход в сервисном менеджменте. Клиент-ориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	Лекция № 2 «Культура персонала на рабочем месте и качество обслуживания клиентов СТО. Основы клиент-ориентированного сервиса. Идеология и технология CRM. Роль клиент-ориентированного подхода в сервисном менеджменте. Особенности кадрового обеспечения СТОА. Цифровые инструменты оценки качества кадров. Цифровые инструменты повышения клиент-ориентированности в автосервисе. Основы обучения сотрудников автосервиса клиент-ориентированности»	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-5.3; УК-8.1; УК-9.1		2
Тема 3. Клиент-ориентированный сервис. Рынок CRM решений для автосервисов в России и за рубежом. Работа с рекламациями. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании	Лекция № 3 «Принципы клиент-ориентированного подхода. Методы достижения клиент-ориентированности и работа с данными в рамках клиент-ориентированного подхода. Возражения и конфликты с клиентами. Функциональный блок программ для управленческой деятельности (на примере АвтоДилер.Онлайн, stoCRM, Control365, VINPIN СТО и др.)»	УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-5.3; УК-8.1; УК-9.1		2

* из них практическая подготовка

Описание вопросов, предлагаемых студентам для самостоятельного обучения представлено в таблице 5.

Таблица 5

Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	№ темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
1.	Тема 1. Особенности развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта и предприятия технического сервиса. Основы	Характеристика автосервиса в России и за рубежом. Основные показатели деятельности автосервиса в России и за рубежом. Анализ опыта организации автосервиса в ЕС и США по обслуживанию и ремонту автомобилей индивидуальных собственников. Мировые тенденции автомобилизации и производства автомобилей. Тенденции и закономерности в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей как основа развития автомобилестроения. Современное состояние автосервиса в Москве и в регионах с учетом темпов автомобилизации населения и изменения структуры автомобильных брендов на российском рынке. Предпосылки развития автосервиса в России. Особенности эксплуата-

№ п/п	№ темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
	производственных процессов автомобильного сервиса	ции автотранспортных средств населения. Основные различия в работе станций технического обслуживания, ориентированных на индивидуальных собственников автомобилей от станций, ориентированных на корпоративные парки автомобилей. Место и роль системы технического сервиса в отрасли автомобильного транспорта. Цели системы технического сервиса. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей. Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТО. Виды и назначение организаций и предприятий автосервиса, их специализация. Классификация СТО и виды предлагаемых услуг. Классификация предприятий технического сервиса по формам предпринимательской деятельности. Формы организации работы СТО. Организация производственной деятельности на СТО. Виды производственной деятельности СТО. Управление производственным процессом СТО. Схема организации производственного процесса. Особенности производственных процессов в автосервисе. Технологические маршруты ТО и ТР автомобилей на предприятиях автосервиса. Организация работы на производственных участках. Приемка автомобиля на обслуживание и выдача после обслуживания как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом. Назначение и состав участка приемки-выдачи. Организация работ по приемке и выдаче автомобиля. Понятие и технологический процесс приемки и выдачи автомобилей. Технический контроль и диагностирование автомобилей при приемке и выдаче. Виды приемок и их отличительные черты. Общие требования к автомобилям, принимаемым предприятиями автосервиса в ремонт. Цифровые инструменты оперативного учета и анализа деятельности станций технического обслуживания автомобилей. Цифровой документооборот на СТО. Цифровой учет и анализ деятельности СТО. (УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-5.3; УК-8.1; УК-9.1)
2.	Тема 2. Культура и качество обслуживания клиентов на СТО. Клиент-ориентированный подход в сервисном менеджменте. Клиент-ориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	Персонал СТО и работа с клиентурой. Требования, предъявляемые к персоналу СТО. Организация работы с клиентурой. Требования к качеству обслуживания клиентов СТО. Сертификация соответствия качества оказываемых услуг по ТО и ремонту автомобилей на СТО. Требования к услугам автосервиса. Практические рекомендации по подготовке предприятия автосервиса к сертификации услуг. Порядок проведения сертификации услуг. Применяемые на автомобильном транспорте схемы сертификации. Контроль качества услуг. Виды технического контроля. Оценка качества услуг. Формирование системы управления качеством услуг. Культура обслуживания клиентов на СТО. Понятие «культура обслуживания заказчика». Факторы, характеризующие культуру обслуживания клиентов на СТО. Основы клиент-ориентированного сервиса. Развитие клиент-ориентированных услуг населению. Клиент-ориентированность: что это значит? Идеология и технология CRM. Клиент-ориентированность как философия бизнеса. Принципы современного сервиса. Когда нужна клиент-

№ п/п	№ темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		ориентированность? Концепция совершенствования товара. Концепция интенсификации коммерческих усилий. Концепция маркетинга. Сервисные инновации в XXI веке. Пирамида ценностей в эпоху CRM Структура информационных процессов в рамках CRM. Клиент-ориентированная концепция. Факторы клиент-ориентированности. Внутренняя клиент-ориентированность. Три главных правила работы в CRM. Клиент-ориентированный подход и мифы о нем. Роль клиент-ориентированного подхода в сервисном менеджменте. Научить сотрудников автосервиса клиент-ориентированности. Обучение клиент-ориентированности. Сотруднико-центрированный подход. Оценка результатов (УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-5.3; УК-8.1; УК-9.1)
3.	Тема 3. Клиент-ориентированный сервис. Рынок CRM решений для автосервисов в России и за рубежом. Работа с рекламациями. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании	Принципы клиент-ориентированного подхода. Возражения и конфликты с клиентами. Жалоба как подарок Важность профессиональной работы с жалобами. Классификация жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом. Какой должна быть реакция на жалобу клиента? Основные этапы работы с жалобами и рекламациями. Как организовать разговор с клиентом, чтобы выяснить суть претензии. Особенности работы с трудными клиентами. Основные факторы, влияющие на развитие рынка. Мотивация предприятий при внедрении CRM. Критерии выбора решения. Сводный каталог и анализ продуктов для автосервисов, представленных в России. Структура и особенности спроса. Обзор основных решений. Функциональность CRM-решений. Тенденции и перспективы цифровых решений. Решения для Contact-центров. Достижение клиент-ориентированности. Проблемы при работе с данными в рамках клиент-ориентированного подхода. Прицельный маркетинг: ответ на потребности клиентов автосервиса в режиме реального времени. Ретаргетинг клиентов для нацеливания на конкретные действия. Развитие аттрак-функции. Составляющие успеха клиент-ориентированной стратегии (УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-5.3; УК-8.1; УК-9.1)

5. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» в совокупности с традиционной (объяснительно-иллюстративной) технологией обучения используются элементы современных технологий.

Для организации процесса освоения студентами дисциплины используются следующие формы теоретического и практического обучения, соответствующие традиционной (объяснительно-иллюстративной) и современной (проблемного обучения) технологиям:

- основные формы теоретического обучения: лекции, лекции-дискуссии, индивидуальные консультации;

- основные формы практического обучения: практические занятия не предусмотрены;
- дополнительные формы организации обучения: контрольная работа и самостоятельная работа студентов.

В рамках учебного курса предусмотрена деятельность, имитирующая реальную работу специалистов станций технического обслуживания автомобилей и других предприятиях технического сервиса. Также предусмотрены встречи с представителями руководства, кадровых и пресс-служб российских компаний, осуществляющих техническую эксплуатацию автомобильных транспортных средств предприятий и индивидуальных собственников.

Таблица 6

Применение активных и интерактивных образовательных технологий

№ п/п	Тема и форма занятия	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий
1.	Современные тенденции развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей. Элементы производственных процессов автомобильного сервиса и этапы взаимодействия с клиентом. Исследование автомобильного парка населения и потенциала востребованности услуг автомобильного сервиса. Определение портрета клиента СТОА и потенциала спроса на услуги. Организация производственных процессов автомобильного сервиса с использованием программных средств автоматизации задач обеспечения безопасности и др.	Л лекция -дискуссия (проблемное обучение)

6. Текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

Текущий контроль знаний студентов в рамках дисциплины «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» может представлять собой: беседу по вопросам для самоподготовки; проверку выполнения элементов контрольной работы; контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).

При текущем контроле успеваемости акцент делается на установлении подробной, реальной картины студенческих достижений и успешности усвоения ими учебной программы на данный момент времени. Основным видом контроля является беседа по вопросам для самоподготовки.

6.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта практической деятельности

В рамках обучения по дисциплине «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» предусмотрено выполнение контрольной работы, связанной с определением подходов предприятий, обслуживающих автомобильные транспортные средства к взаимодействию с клиентами. Выполнение контрольной работы возможно по материалам действующего предприятия (при наличии) или с использованием условного варианта.

Примерные темы контрольной работы:

1. Процесс управления информацией.
2. Развитие клиент-ориентированности один из важнейших факторов успеха компании.
3. Лестница лояльности клиентов.
4. Стратегическая матрица CRM.
5. Экономике привлечения клиентов.
6. Роль клиентов-адвокатов.
7. Роль клиентов-террористов.
8. Экономике удержания клиентов.
9. Стратегии в отношении каналов взаимодействия клиента с компанией.
10. Клиент-ориентированная модель обслуживания.
11. Процесс создания ценности.
12. Классификацию клиентов по их прибыльности.
13. Роль многоканальной стратегии.
14. Роль информации в процессе управления информацией согласно концепции CRM.
15. Роль информационных технологий в процессе управления информацией согласно концепции CRM.
16. Роль аналитических средств в процессе управления отношениями с клиентами.
17. Витрина данных.
18. Хранилище данных.
19. Стандартные программы добычи данных.
20. Специализированные пакеты аналитических программ.
21. Процесс оценки эффективности управления в клиент-ориентированном подходе.
22. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами.

Примерный перечень тем дискуссий:

1. Реалии и перспективы сферы предприятий автомобильного сервиса.
2. Перспективы изменения структуры клиентов предприятий автомобильного сервиса.
3. Концепции управления работником предприятия как элемент повышения клиент-ориентированности.
4. Стратегия управления персоналом и качества ее взаимодействия с клиентом предприятия автосервиса.
5. Цифровые инструменты взаимодействия с клиентом предприятия автосервиса
6. Примы повышения лояльности клиента к предприятию автосервиса.

Примерный перечень вопросов выносимых на самоподготовку и самоконтроль:

Тема 1. Особенности развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта и предприятия технического сервиса. Основы производственных процессов автомобильного сервиса

1. Характеристика автосервиса в России и за рубежом.
2. Основные показатели деятельности автосервиса в России и за рубежом.
3. Анализ опыта организации автосервиса в ЕС и США по обслуживанию и ремонту автомобилей индивидуальных собственников.
4. Мировые тенденции автомобилизации и производства автомобилей.
5. Тенденции и закономерности в требованиях международного сообщества и потенциальных покупателей автомобилей.
6. Современное состояние автосервиса в Москве и в регионах
7. Особенности изменения темпов автомобилизации населения на российском рынке
8. Особенности изменения структуры автомобильных брендов на российском рынке.
9. Предпосылки развития автосервиса в России.
10. Особенности эксплуатации автотранспортных средств населения.
11. Цели системы технического сервиса.
12. Факторы, формирующие спрос и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.
13. Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТО.
14. Виды и назначение организаций и предприятий автосервиса
15. Варианты специализации организаций и предприятий автосервиса.
16. Классификация СТО и виды предлагаемых услуг.
17. Схема организации производственного процесса.
18. Особенности производственных процессов в автосервисе.
19. Технологические маршруты ТО и ТР автомобилей на предприятиях автосервиса.
20. Организация работы на производственных участках
21. Организация работ по приемке и выдаче автомобиля.
22. Понятие и технологический процесс приемки и выдачи автомобилей.
23. Технический контроль и диагностирование автомобилей при приемке и выдаче.
24. Виды приемок и их отличительные черты.
25. Цифровые инструменты оперативного учета и анализа деятельности станций технического обслуживания автомобилей.
26. Цифровой документооборот на СТО.
27. Цифровой учет и анализ деятельности СТО.

Тема 2. Культура и качество обслуживания клиентов на СТО. Клиент-ориентированный подход в сервисном менеджменте. Клиент-ориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания

1. Дайте определение понятию «человеческий фактор».

2. Какие внешние обстоятельства и психологические факторы определяют основные причины конфликтов с клиентами.
3. Какие аппаратно-программные средства используются для проведения тестирования профессионально важных психологических качеств и оценки состояния работоспособности персонала.
4. Какие основные показатели результата выполнения психофизиологического теста используются для оценки полученного результата.
5. Перечислите основные функции эмоций.
6. Перечислите основные функции воли.
7. Какие психофизиологические параметры используются для оценки результатов теста «Эмоциональная устойчивость».
8. Каким образом влияют негативные эмоциональные состояния (стресс, гнев, печаль) на качество обслуживания клиентов.
9. Для чего предназначена тренажерная методика «Тренировка эмоциональной устойчивости».
10. Для чего предназначен тест «Стрессоустойчивость».
11. Какие психофизиологические параметры используются для оценки результатов теста «Стрессоустойчивость».
12. Развитие клиент-ориентированных услуг населению
13. Клиент-ориентированность: что это значит?
14. Идеология и технология CRM.
15. Клиент-ориентированность как философия бизнеса.
16. Принципы современного сервиса.
17. Когда нужна клиент-ориентированность?
18. Концепция интенсификации коммерческих усилий.
19. Концепция маркетинга.
20. Структура информационных процессов в рамках CRM.
21. Клиент-ориентированная концепция.
22. Факторы клиент-ориентированности.
23. Внутренняя клиент-ориентированность.
24. Роль клиент-ориентированного подхода в сервисном менеджменте.
25. Методика обучения сотрудников автосервиса клиент-ориентированности.
26. Приемы обучения клиент-ориентированности.
27. Сотруднико-центрированный подход.
28. Оценка результатов деятельности сотрудников

Тема 3. Клиент-ориентированный сервис. Рынок CRM решений для автосервисов в России и за рубежом. Работа с рекламациями. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании

1. Важность профессиональной работы с жалобами.
2. Классификация жалоб: возражение, рекламация, и особенности работы с каждым типом.
3. Какой должна быть реакция на жалобу клиента?
4. Основные этапы работы с жалобами и рекламациями.
5. Как организовать разговор с клиентом, чтобы выяснить суть претензии.

6. Особенности работы с трудными клиентами.
7. Опишите функциональный блок программы для управления ремонтной зоной (на примере АвтоДилер.Онлайн, stoCRM, Control365)
8. На примере программного продукта АвтоДилер.Онлайн (или аналога) покажите текущую ситуацию работы с клиентами предприятия
9. На примере программного продукта АвтоДилер.Онлайн (или аналога) покажите текущую ситуацию работы с конкретным клиентом предприятия
10. На примере программного продукта АвтоДилер.Онлайн (или аналога) покажите каталог работ предприятия
11. Проблемы при работе с данными в рамках клиент-ориентированного подхода.
12. Что такое прицельный маркетинг.
13. Цифровые инструменты организации оперативного ответа на потребности клиентов автосервиса в режиме реального времени.
14. Что такое ретаргетинг клиентов.
15. Что такое аттракт-функция.
16. Составляющие успеха клиент-ориентированной стратегии

Примерный перечень вопросов выносимых на промежуточную аттестацию (зачет) включает следующие:

1. Клиент-ориентированный менеджмент как инструмент повышения конкурентоспособности организации.
2. Основные принципы клиент-ориентированного менеджмента.
3. Что такое клиент-ориентированность?
4. Перечислите и охарактеризуйте предпосылки возникновения клиент-ориентированного подхода.
5. Типы сложных клиентов и их специфика.
6. Тип сложного клиента: говорун. Как общаться с ним.
7. Тип сложного клиента: агрессивный. Как общаться с ним.
8. Тип сложного клиента: жалобщик. Как общаться с ним.
9. Необходимые установки в общении с трудными клиентами.
10. Пассивный, агрессивный и уверенный стили общения.
11. Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях.
12. Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, необходимые для общения с трудными клиентами.
13. Расскажите про историю возникновения и развития подхода CRM в России.
14. Назовите и дайте характеристику основным типам CRM.
15. Что представляет собой процесс разработки стратегии CRM, из каких частей состоит?
16. Что такое бизнес-видение? Из каких элементов состоит?
17. Назовите отраслевые и конкурентные характеристики в рамках процесса разработки клиент-ориентированного подхода.
18. Охарактеризуйте ценность, получаемую клиентом от компании, в чем она заключается?
19. Что выгоднее: привлекать новых или удерживать старых клиентов и почему?

20. В чем состоит суть и значение процесса многоканальной интеграции?
21. Дайте определение хранилищу данных, перечислите виды хранилищ данных

6.2 Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины. Подобный контроль помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. При этом знания и умения студента не обязательно подвергаются контролю заново; промежуточная аттестация может проводиться по результатам текущего контроля.

Критерии выставления оценок во время зачета:

«Зачет» выставляется студенту, если он демонстрирует глубокие знания программного материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает программный материал, не затрудняясь с ответом при видоизменении задания; грамотно обосновывает принятые решения; самостоятельно обобщает и излагает материал, не допуская ошибок; свободно оперирует основными теоретическими положениями по проблематике излагаемого материала, компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на достаточном уровне и выше.

«Незачет» ставится, если студент не знает значительной части программного материала; допускает грубые ошибки при изложении программного материала; с большими затруднениями решает ситуационные и практические задачи, компетенции, закрепленные за дисциплиной, сформированы на недостаточном уровне или не сформированы.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература

1. Дидманидзе О.Н, Солнцев А.А., Митягин Г.Е. Техническая эксплуатация автомобилей. Учебник. – М.: ФГБНУ «Росинформагротех», 2017. – 565 с. (120 экз.)
2. Дмитренко, В.М. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебное пособие. Часть 2 / В.М. Дмитренко. — Пермь: ПНИПУ, 2011. — 467 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/160662> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей
3. Шимохин, А. В. Организация услуг на предприятиях автосервиса: учебное пособие / А. В. Шимохин, О.М. Кирасиров. — Омск: Омский ГАУ, 2020. — 72 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/153574> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Крюкова, А. А. Клиентоориентированные системы: учебное пособие / А. А. Крюкова. — Самара : ПГУТИ, 2021. — 260 с. — Текст : электронный // Лань :

электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/301121> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Никишина, А. Л. Теория организации : учебное пособие / А. Л. Никишина, Н. М. Дегтярева. — Тольятти : ТГУ, 2010. — 100 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/139764> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2 Дополнительная литература

1. Казаринов, Ю.И. Методология формирования корпоративных систем технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин: учебное пособие / Ю.И. Казаринов. — Тюмень: ТИУ, 2020. — 97 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/237101> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей
2. Левшина, О. Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / О.Н. Левшина, А.А. Цветков. — СПб: СПбГУ, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Янов, В. В. Формирование и функционирование локального рынка услуг: монография / В.В. Янов, И.Ю. Бубнова. — Тольятти : ПВГУС, 2007. — 151 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/201350> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Шимохин, А. В. Экономическая эффективность и качество услуг автосервиса: учебное пособие / А. В. Шимохин. — Омск: Омский ГАУ, 2022. — 113 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/202235> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей
5. Маслов, Е. В. Управление персоналом предприятия: учебное пособие / Е. В. Маслов; Ред. П. В. Шеметов ; Новосибирская государственная академия экономики и управления. - М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : НГАЭиУ, 1998. - 312 с. (46 экз.).
6. Симченко, Н. А. Управление человеческими ресурсами: учебное пособие / Н. А. Симченко, Е.В. Романюк, И.М. Шаповалова. — Симферополь : КФУ имени В.И. Вернадского, 2020. — 188 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/164915> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. Николенко, П.Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса: учебное пособие / П.Г. Николенко, А.М. Терехов. — СПб : Лань, 2022. — 248 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/206486> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
8. Экономика автомобильного транспорта / Будрин А.Г., Будрина Е.В., Григорян М.Г. ; ред. Кононова Галина Алексеевна. - М. : ИЦ "Академия", 2005. - 319 с. (12 экз.)

Волгин, В. В. Автосервис: Создание и компьютеризация : [Книга] : Практическое пособие / Владислав Васильевич Волгин. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011. - 405 с. (15 экз.)

9. Инженерная психология: учебное пособие / составители Е. А. Фомина, М. М. Арутюнян. — Ставрополь : СКФУ, 2015. — 107 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

<https://e.lanbook.com/book/155373> (дата обращения: 26.08.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей

10. Лемешко, Т. Б. Современные информационные технологии: [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Б. Лемешко, В. Н. Шурыгин ; Российский государственный аграрный университет - МСХА имени К. А. Тимирязева (Москва). - Электрон. текстовые дан. - Москва : Росинформагротех, 2017. - 136 с. -

URL:<http://elib.timacad.ru/dl/local/t495.pdf>. - Загл. с титул. экрана. - Электрон. версия печ. публикации . - 62 экз.

11. Цифровая экономика и реиндустриализация производства: учебное пособие: в 2 частях / Ю. А. Антохина, А. Г. Варжапетян, Е. Г. Семенова, М. С. Смирнова. – Санкт-Петербург: ГУАП, 2019 – Часть 1: Развитие цифровой экономики и технологии реиндустриализации – 2019. – 253 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/165246> (дата обращения: 26.08.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

12. Рындина, С. В. Цифровая трансформация бизнеса: использование аналитики на основе больших данных : учебное пособие / С. В. Рындина. – Пенза: ПГУ, 2019. – 182 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/162301> (дата обращения: 26.08.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 Нормативные правовые акты

1. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности колесных транспортных средств. ТР ТС 018/2011 (с изменениями на 11 июля 2016 года)

2. Национальный проект «Безопасные и качественные автомобильные дороги (на 2018-2024 годы)», утвержден президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол № 15 от 24 декабря 2018 года)

3. Федеральная целевая программа «Повышение безопасности дорожного движения в 2013 – 2020 годах», утверждена постановлением Правительства Российской Федерации № 864 от 03 октября 2013 года.

4. ОСТ 37.001.082-92. Подготовка предпродажная легковых автомобилей.

5. РД 37.001.268-99. Рекомендации по предпродажной подготовке грузовых автомобилей и автобусов.

6. РД 37.009.026-92. Положение о техническом обслуживании и ремонте транспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора)

7. РД 37.009.025-92. Положение о гарантийном обслуживании легковых автомобилей и мототехники.

8. Р 3112199-0240-84. Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта

9. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 № 290 (с изменениями на 31 января 2017 года)

7.4 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

Для самостоятельного выполнения контрольной работы по дисциплине «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» используются методические рекомендации по самоподготовке, справочная и заводская документация и методические рекомендации по проведению тестирования с использованием программно-аппаратного комплекса УПДК-МК Автопредприятие.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Для проведения аудиторных занятий, а также самостоятельной работы в рамках дисциплины «Организация работы с клиентами предприятий автомобильного сервиса» можно использовать учебные и справочные ресурсы, размещенные в сети Интернет:

<http://elib.tinacad.ru> (открытый доступ)

<http://www.academia-moscow.ru/catalogue> (открытый доступ)

<http://rucont.ru/efd/> (открытый доступ)

<http://znanium.com/bookread> (открытый доступ)

<https://e.lanbook.com/book> (открытый доступ)

<http://www.iprbookshop.ru> (открытый доступ)

<https://dokipedia.ru> (открытый доступ)

<http://docs.cntd.ru> (открытый доступ)

<http://www.autodealer.ru> (открытый доступ)

<http://www.garotrade.ru> (открытый доступ)

<http://www.stocrm.ru> (открытый доступ)

<http://www.neurocom.ru/products/professional-systems/updk-mk/> (открытый доступ)

9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальных требований к программному обеспечению учебного процесса не предусмотрено. При проведении практических занятий и самостоятельной работы достаточно возможностей типовых программ, поставляемых вместе с компьютерной техникой (Microsoft Office Word (Word Mac), Microsoft Office Excel, стандартных Internet-браузеров). Рекомендуется использование возможностей специализированных программ «1С: Производственная безопасность. Охрана труда», «УПДК-МК Автопредприятие» цифровых баз данных и программ управления сервисным предприятием АвтоДилерОнлайн, Автоорма.Онлайн, stoCRM, Control365, Autodata, MotorData Professoinal и их доступных, предпочтительно отечественных, аналогов.

Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование темы учебной дисциплины	Наименование программы	Тип программы
1	Тема 1. Особенности развития и функционирования предприятий автомобильного сервиса. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта и предприятия технического сервиса. Основы производственных процессов автомобильного сервиса	Microsoft Office Word, Canva.com Microsoft Office PowerPoint, Miro Microsoft Office Excel Quizlet, Learnis, Kahoot.com Яндекс.Телемост, Zoom 1С: Производственная безопасность Охрана труда	Оформительская Презентация Расчетная Контрольные Коммуникационные Прикладная
2	Тема 2. Культура и качество обслуживания клиентов на СТО. Клиент-ориентированный подход в сервисном менеджменте. Клиент-ориентированный подход как основной аспект организации сервисного обслуживания	Microsoft Office Word, Canva.com Microsoft Office PowerPoint, Miro Microsoft Office Excel Quizlet, Learnis, Kahoot.com Яндекс.Телемост, Zoom УПДК-МК Автопредприятие	Оформительская Презентация Обработка данных Контрольные Коммуникационные Прикладная
3	Тема 3. Клиент-ориентированный сервис. Рынок CRM решений для автосервисов в России и за рубежом. Работа с рекламациями. Использование жалоб и рекламаций в интересах развития компании	Microsoft Office Word, Canva.com Microsoft Office PowerPoint, Miro Microsoft Office Excel Quizlet, Learnis, Kahoot.com Яндекс.Телемост, Zoom stoCRM, Автодилер, Control365	Оформительская Презентация Обработка данных Контрольные Коммуникационные Управление предприятием

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Сведения о необходимом технологическом оборудовании и специализированных аудиториях приведены в таблице 8.

Таблица 8

Сведения об обеспеченности специализированными аудиториями, кабинетами, лабораториями

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы (№ учебного корпуса, № аудитории)	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Лекционная аудитория с мультимедий-	Аудитория для проведения занятий лекционного типа,

ным оборудованием (26/232)	семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий практического типа Доска аудиторная 3-х элем. - 1 шт., Комплект стендов по устройству легкового автомобиля - 1 шт., Проектор - 1 шт., Световое оборудование базовый комплект «Дорожные знаки», -1 шт., Стенд системы управления - 1 шт., Стенд схема газобалон. устан. автомоб. - 1 шт., Стол компьютерный -1 шт., Экран - 1 шт., Экран на штативе - 1 шт., Стулья - 75 шт., Стол ученический 2-х местный - 38 шт., Стол, стул преподавателя -1 шт.
Компьютерный класс (26/228а)	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, проведения курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы Видеомагнитофон - 1 шт., Видеопроектор ВЕ - 1 шт.; Доска аудиторная ДН-38 - 1 шт.; Журнальный стол - 1 шт.; Доска настенная 3-элементная - 1 шт.; Компьютер в комплекте - 1 шт. *; Компьютер - 10 шт.*; Кресло офисное. - 1 шт., Монитор-1 шт., Монитор ЖК LG - 12 шт. *; Монитор УАМА - 1 шт.; Стол эргономичный - 1 шт., Телевизор 5695 - 1 шт.; Стулья - 22 шт. *, Стол-12 шт. *, Стол, стул преподавателя -1 шт. Антивирусная защита Касперского, Windows, Microsoft Office
Центральная научная библиотека имени Н.И. Железнова	Помещения для самостоятельной работы – аудитории для проведения планируемой учебной, учебно-исследовательской, научно-исследовательской работы студентов, выполняемой во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия: 9 читальных залов, организованных по принципу открытого доступа и оснащенных Wi-Fi и Интернет-доступом, в том числе 5 компьютеризированных читальных залов.
Общежитие №4.	Комната для самоподготовки

* оборудование используется для практической подготовки

11. Методические рекомендации студентам по освоению дисциплины

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторная и внеаудиторная) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия (в том числе по реализации практической подготовки) представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на практическую подготовку обучающихся и проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся.

Виды и формы отработки пропущенных занятий

Попуски аудиторных занятий не рекомендуются. Студент, пропустивший занятия обязан пояснить причину своего отсутствия и в зависимости от вида пропущенного занятия должен самостоятельно подготовить и представить на

проверку материал, выбывший из-за пропуска, дополнительно представив его в виде краткого устного сообщения в рамках темы пропущенной лекции.

12. Методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах взаимодействия с клиентами предприятий, работающих с различными типами автомобильных транспортных средств. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств.

Излагаемый материал может показаться студентам сложным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных естественно-научных дисциплин, науки и техники. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, формулы и т.д.), которые использует преподаватель. Лекционное занятие должно быть содержательным, проблемным, диалоговым, интересным, эффективным, отличаться новизной рассмотрения учебных вопросов.

Самостоятельная работа студентов предполагает проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям по рекомендуемой литературе, изучение дополнительной литературы, дополнительное конспектирование некоторых тем предмета, подготовку докладов и сообщений на секции научной конференции, выполнение контрольной работы. При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения основной и дополнительной литературы, конспекта лекций, а также выполнения домашних заданий. В период изучения литературных источников необходимо также вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Использование компьютерной техники подразумевает применение программного обеспечения и специальных программ для аудиторного обучения и самостоятельного изучения отдельных тем дисциплины. Для подготовки к аудиторным занятиям можно рекомендовать современные программные продукты: для подготовки презентационного материала – Canva.com, Microsoft Office PowerPoint и их аналоги; для подготовки контрольных заданий различных видов – Quizlet, Learnis, Kahoot.com и другие; для работы в онлайн формате – Яндекс.Телемост, Zoom и их аналоги. Для этого кафедре следует обеспечить преимущественно сертифицированное программное обеспечение и проверенное и испытанное оборудование для всех форм занятий по дисциплине.

Для эффективного контроля самостоятельной работы по дисциплине кафедре целесообразно разработать рабочую тетрадь с изложением всех элемен-

тов учебного процесса (тематического плана дисциплины, описания практических занятий, индивидуальных контрольных заданий и др.), а также предусмотреть возможность использования онлайн-досок типа Jamboard, Padlet и их аналогов.

Одной из форм применения программного обеспечения является размещение электронных учебных пособий, контрольных заданий и примерных вопросов на информационном портале «Тимирязевка» с созданием соответствующего раздела по дисциплине на виртуальном диске.

Для успешного аудиторного и самостоятельного изучения дисциплины на занятиях целесообразно информировать студентов о наличии и возможности использования различных отраслевых баз данных, информационно-справочных и поисковых ресурсов по средствам формирования производственно-технической инфраструктуры предприятий, техническому сервису в агропромышленном комплексе и на автомобильном транспорте.

Преподавание дисциплины основано на максимальном использовании активных форм обучения и самостоятельной работы студентов. Для этого используются методические рекомендации, позволяющие студентам под руководством преподавателей (путём онлайн и оффлайн консультаций) самостоятельно осуществлять поиск необходимой информации и принимать обоснованные решения по конкретным ситуациям. Рекомендуются посещение дней карьеры, проводящихся как в Университете, так и на общественных площадках, а также автомобильных, автообслуживающих, промышленных, экологических и агропромышленных выставок с последующей групповой дискуссией по результатам посещения.

Зачет сдается в период зачетной недели. Форму проведения зачета (устно, письменно) определяет преподаватель по согласованию с заведующим кафедрой.

Устный зачет проводится по предварительно запланированным вопросам. Перечень вопросов, выносимых на зачет, доводится преподавателем до студентов не позднее, чем за десять дней до начала зачетной недели.

На зачет студент должен явиться с зачетной книжкой, которую предъявляет в начале зачета преподавателю, а также с ручкой и листом бумаги для письменного ответа.

Подготовка к ответу составляет не более 25 минут.

Во время зачета преподаватель может задавать дополнительные вопросы с целью выяснения качественного уровня освоения учебного курса. При проведении зачета могут быть использованы технические средства, программы данного курса, справочная литература. Основой для определения итогов зачета служит уровень усвоения студентом материала, предусмотренного учебной программой данной дисциплины.

Преподаватель не имеет права принимать зачет без зачетной ведомости и зачетной книжки.

Программу разработал:

Митягин Григорий Евгеньевич, к.т.н., доцент

(подпись)