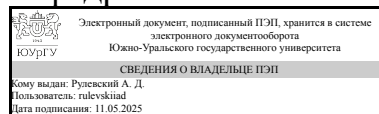


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



А. Д. Рулевский

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.ПО.12.02 Основы работы сервис-бюро в автосервисном предприятии

для направления 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы

уровень Бакалавриат

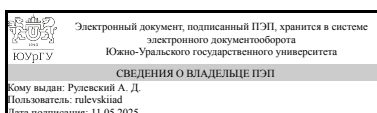
профиль подготовки Автомобили и автомобильные технологии

форма обучения очная

кафедра-разработчик Автомобили и автомобильный сервис

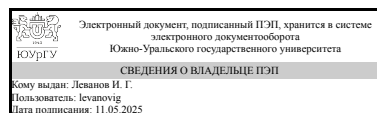
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы, утверждённым приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 915

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.



А. Д. Рулевский

Разработчик программы,
д.техн.н., профессор



И. Г. Леванов

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины изучить основные этапы работы специалиста сервисного бюро с клиентом: запись клиента на обслуживание, встреча клиента в сервис-бюро, прямая приёмка автомобиля, подготовка к выдаче автомобиля, выдача автомобиля клиенту. Задачи: - формирование положительного отношения к клиенту автосервисного предприятия; - знакомство с должностной инструкцией мастера-консультанта, стандартами внешнего вида; - развитие навыков работы с клиентом при приёмке автомобиля в сервис; - изучение документооборота при обслуживании физических лиц и требования по их оформлению; - изучение правил общения по телефону.

Краткое содержание дисциплины

Должностная инструкция мастера-консультанта, стандарты внешнего вида. Этапы работы с клиентом. Запись клиента на обслуживание. Кем осуществляется запись, демонстрация работы календаря. Встреча клиента в сервис-бюро. Подготовка к встрече с клиентом, проведение тестовой поездки при необходимости. Прием автомобиля по системе "Прямой приемки". Изучение этапов приемки автомобиля по системе "Прямой приемки", особенности приема автомобиля в зависимости от модели, пробега, года эксплуатации. Контроль процесса обслуживания. Соблюдение оговоренных сроков, согласование дополнительных работ. Процесс передачи автомобиля на смежный участок при необходимости. Подготовка автомобиля к выдаче. Проверка чистоты кузова и обивки салона, наличие аккуратно уложенных демонтированных деталей, остатки тех. жидкостей, масел и т.д. Выдача автомобиля клиенту. Разъяснение выполненных работ, демонстрация автомобиля, демонтированных деталей, ответы по заявленным замечаниям, рекомендации. Изучение документооборота при обслуживании физических лиц и требования по их оформлению (Акт приема, заявка, перемещение, возврат товара из производства, заказ-наряд, пропуск). Требования по бережному отношению к автомобилю клиента.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 ПК-4 Способен в составе коллектива исполнителей участвовать в организации технического обслуживания наземных транспортно-технологических машин и их технологического оборудования	Знает: должностную инструкцию мастера-консультанта; этапы работы с клиентом при сервисном обслуживании; основные показатели оценки работы сервис-бюро. Умеет: оценивать эффективность работы сервис-бюро и разрабатывать мероприятия по её повышению.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Кадровая политика и основы управления персоналом в автосервисном предприятии, Технологическое проектирование автосервисного предприятия,	Не предусмотрены

Основы фирменного обслуживания автомобилей, Структура, организация и основы менеджмента в автосервисном предприятии	
---	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Структура, организация и основы менеджмента в автосервисном предприятии	Знает: процессы коммуникации и принципы эффективного управления; методы измерения качества и контроля результатов деятельности предприятий автосервиса. Умеет: самостоятельно разрабатывать и принимать управленческие решения. Имеет практический опыт:
Кадровая политика и основы управления персоналом в автосервисном предприятии	Знает: кадровую политику предприятий автомобильного сервиса; кадровые стратегии и кадровые мероприятия; факторы развития стратегических концепций; механизм формирования кадровой политики (основные этапы); трудовой потенциал работника и общества; сущность и содержание кадрового планирования; кадровый контроллинг. Умеет: составлять оперативный план работы с персоналом; определять взаимосвязь стратегии организации и стратегии управления персоналом; использовать методы кадрового анализа. Имеет практический опыт:
Основы фирменного обслуживания автомобилей	Знает: принципы построения и функционирования фирменной системы технического обслуживания автомобилей; влияние конструктивных особенностей автомобилей на технологии регламентных работ по техническому обслуживанию; формы организации деятельности автосервисных предприятий; технологии работ по техническому обслуживанию автомобилей, требования производителей к организации и функционированию системы фирменного обслуживания автомобилей., - основные стандарты и регламенты в сфере ТО и сервиса (ГОСТ, ISO, технические регламенты Таможенного союза, отраслевые стандарты);- требования законодательства к безопасности, экологии и сертификации автомобильной техники;- особенности документации фирменного обслуживания: сервисные книжки, гарантийные условия, регламенты ТО;- конструктивные особенности современных транспортно-технологических машин и их влияние на сервисное обслуживание;- технологии диагностики, ремонта и обслуживания (включая электронные системы, гибридные и электрические силовые

	установки);- принципы разработки регламентов ТО (периодичность, перечень операций, требования к запчастям);- системы управления качеством сервиса (например, TQM, стандарты дилерских центров);- программное обеспечение для составления технической документации (CAD, специализированные САПР). Умеет: - анализировать и применять действующие нормативные документы при разработке сервисных регламентов;- составлять технические задания на обслуживание и ремонт с учётом специфики автомобильной техники (например, для спецтехники, грузовых машин);- разрабатывать инструкции по проведению ТО;- разрабатывать акты выполненных работ и гарантийные обязательства;- оформлять отчётность по сервисному сопровождению, включая анализ дефектов и предложения по их устранению. Имеет практический опыт: Разработки проектов нормативно-технических документов: сервисный регламент для конкретной модели автомобиля (график ТО, перечень обязательных работ).
Технологическое проектирование автосервисного предприятия	Знает: нормативную документацию по технологическому проектированию автосервисного предприятия; последовательность технологического расчёта автосервисного предприятия; требования к генеральным планам и технологическим планировкам автосервисного предприятия. Умеет: пользоваться нормативно-технической документацией при решении задач профессиональной деятельности; выполнять технологический расчёт современными техническими средствами; выполнять чертежи технологических планировок современными техническими средствами. Имеет практический опыт: работы в программе КОМПАС 3D при выполнении проектов планировок автосервисного предприятия.

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 40,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
Аудиторные занятия:	32	32
Лекции (Л)	16	16

Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	67,5	67,5
Изучение и конспектирование книг по работе службы приёмки автосервисов.	67,5	67,5
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Должностная инструкция мастера-консультанта, стандарты внешнего вида.	2	2	0	0
2	Этапы работы с клиентом.	14	6	8	0
3	Правила общения по телефону.	4	2	2	0
4	Работа сервис-бюро.	12	6	6	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Знакомство с должностной инструкцией мастера-консультанта, стандартами внешнего вида.	2
2	2	Этапы работы с клиентом. Запись клиента на обслуживание. Кем осуществляется запись, демонстрация работы календаря. Встреча клиента в сервис-бюро. Подготовка к встрече с клиентом, проведение тестовой поездки при необходимости. Прием автомобиля по системе "Прямой приемки". Изучение этапов приемки автомобиля по системе "Прямой приемки", особенности приема автомобиля в зависимости от модели, пробега, года эксплуатации. Контроль процесса обслуживания. Соблюдение оговоренных сроков, согласование дополнительных работ. Процесс передачи автомобиля на смежный участок при необходимости. Подготовка автомобиля к выдаче. Проверка чистоты кузова и обивки салона, наличие аккуратно уложенных демонтированных деталей, остатки тех. жидкостей, масел и т.д. Выдача автомобиля клиенту. Разъяснение выполненных работ, демонстрация автомобиля, демонтированных деталей, ответы по заявленным замечаниям, рекомендации.	6
3	3	Изучение правил общения по телефону.	2
4	4	Изучение алгоритма ответа на телефонные звонки, изучение калькулятора ТО, алгоритм записи клиентов на обслуживание в 1С.	6

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	2	Ролевая игра "Встреча клиента в сервис бюро, прием автомобиля по системе прямой приемки".	4

2	2	Ролевая игра "Запись клиента на обслуживание".	4
3	3	Ролевая игра "Продажа доп. Услуг".	1
4	3	Ролевая игра "Согласование дополнительных работ по телефону".	1
5	4	Ролевая игра "Выдача автомобиля клиенту".	6

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Сем
Изучение и конспектирование книг по работе службы приёма автосервисов.	Приемщик автосервиса: Практическое пособие. https://thelib.ru/books/vladislav_volgin/priemschik_avtoservisa_prakticheskoe_posobie-read.html . Автосервис. Производство и менеджмент: Практическое пособие. https://avidreaders.ru/read-book/avtoservis-proizvodstvo-i-menedzhment-prakticheskoe-posobie.html .	8

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	8	Текущий контроль	Письменный опрос 1	1	6	Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемого раздела. Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -15 минут При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	экзамен

						Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.	
2	8	Текущий контроль	Письменный опрос 2	1	6	Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемого раздела (Этапы работы с клиентом). Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -15 минут. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.	экзамен
3	8	Текущий контроль	Писменный опрос 3	1	6	Письменный опрос осуществляется на последнем занятии изучаемого раздела. Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос -15 минут При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.	экзамен

						мероприятие менее 60 %.	
4	8	Текущий контроль	Подготовка конспекта по теме	1	3	Конспектирование осуществляется в течении семестра по мере изучения материала в рамках самостоятельной работы. Для конспектирования студент должен выбрать не менее 3 тем из списка либо выбрать интересующие его темы, связанные с изучаемой дисциплиной. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Максимальное количество баллов – 3. Весовой коэффициент мероприятия – 1. Конспект оформлен и отражает содержание 3 тем из списка - 3 балла. Конспект оформлен и отражает содержание 2 тем из списка - 2 балла. Конспект оформлен и отражает содержание 1 темы из списка - 1 балл. Конспект отсутствует - 0 баллов. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.	экзамен
5	8	Промежуточная аттестация	Индивидуальная беседа	-	6	Индивидуальная беседа проходит во время промежуточной аттестации в соответствии с расписанием. Беседа представляет собой устный опрос из 3 вопросов, на которые отводится не более 10 минут. Максимальное количество баллов – 6. Весовой коэффициент мероприятия – 1. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации. При оценивании результатов учебной деятельности обучающегося по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Отлично: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85...100 %; Хорошо: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75...84 %; Удовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60...74 %; Неудовлетворительно: Величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0...59 %.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
ПК-4	Знает: должностную инструкцию мастера-консультанта; этапы работы с клиентом при сервисном обслуживании; основные показатели оценки работы сервис-бюро.	+	+	+	+	+
ПК-4	Умеет: оценивать эффективность работы сервис-бюро и разрабатывать мероприятия по её повышению.					+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Автосервис : станции технического обслуживания автомобилей [Текст] учебник для вузов по специальности 100101 "Сервис" (специализация "Автосервис") И. Э. Грибут и др. ; под ред. В. С. Шуплякова, Ю. П. Свириденко. - М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 476 с. ил. .

б) дополнительная литература:

1. Волгин, В. В. Автосервис : Производство и менеджмент [Текст] практ. пособие В. В. Волгин. - 2-е изд., изм. и доп. - М.: Дашков и К, 2005. - 517 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Журнал "Автомобиль и сервис"

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЁМКИ И ОФОРМЛЕНИЯ ЛЕГКОВОГО АВТОМОБИЛЯ В КУЗОВНОЙ РЕМОНТ

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЁМКИ И ОФОРМЛЕНИЯ ЛЕГКОВОГО АВТОМОБИЛЯ В КУЗОВНОЙ РЕМОНТ

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Методические пособия для самостоятельной работы студента	eLIBRARY.RU	ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ АКТИВНОЙ ПРИЕМКИ ПРЕДПРИЯТИЯ ФИРМЕННОГО АВТОСЕРВИСА https://www.elibrary.ru/query_results.asp

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары		Мультимедийное оборудование. Компьютерный класс учебного центра базового предприятия ООО "Регинас".
Лекции		Мультимедийное оборудование