Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра транспорта и логистики

УТВЕРЖДАЮ
Директор института передовых
инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе

23.03.01 «Технология транспортных процессов»
(направленность (профиль): «Автомобили и автомобильное хозяйство»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 3 года 5 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: fc9174b54ee9e52ecccebc4447325f87f55889f2
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 17 апреля 2024 г. по 11 июля 2025 г.
Дата и время: 03-05-2025 13:05:04 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– изучение основных понятий и современных принципов создания комплекса услуг по фирменному обслуживанию, сервису и ремонту автомобилей;
- получение представления об управлении процессом предоставления этих услуг;
- выработка умения осуществлять эффективную конкуренцию на рынке услуг автосервиса.

Задачами учебной дисциплины являются:

– овладение методами решения задач менеджмента в сфере автосервиса и фирменного обслуживания;
- формированию общекультурных и профессиональных компетенций в сфере автосервиса и фирменного обслуживания.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 23.03.01 «Технология транспортных процессов».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Технологические процессы технической эксплуатации автомобилей;
– Введение в систему непрерывных улучшений;
– Управление устойчивым развитием предприятий по Модели Совершенства.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Технология и организация станций технического обслуживания и государственного технического осмотра;
– Техническая эксплуатация автомобилей;
– Материально-техническое снабжение предприятий автомобильного транспорта.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование	Код и	Код и	Планируемые

категории (группы) ПК	наименование ПК	наименование индикатора достижения ПК	результаты обучения
	ПК-3: Способен к организации работы структурного подразделения в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в автомобилестроении	ПК-3.1 Разрабатывает плановые показатели деятельности структурного подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	– знать: знать: технологию проверки технического состояния транспорт-ных средств в соответствии с нормативной документацией. . – уметь: уметь: организовывать процессы проверки технического состоя-ния транспортных средств в условиях автоцентра..
		ПК-3.2 Обеспечивает выполнение плановых показателей деятельности структурного подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	– знать: цели и способы диагнстирования состояния автомобиля перед его техническим обслуживанием или ремонтом. – уметь: уточнять и регистрировать необходимый объём работ по техническому обслуживанию автомобиля.
		ПК-3.3 Организовывает процесс оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	– знать: перечень услуг и методы их организации при техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств и их компонентов. – уметь: организовать деятельность СТО по оказанию услуг по техническому обслуживанию и ремонту

			автотранспорта с учетом плановых показателей.
	ПК-4: Способен к взаимодействию со смежными структурными подразделениями предприятия в процессе выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	ПК-4.1 Координирует действия работников по всем видам технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов	– знать: процедуры проведения технического обслуживания и ремонта авто-транспортных средств и их компонентов. – уметь: организовать деятельность работников при выполнении технического обслуживания и ремонта авто-транспортных средств и их компонентов.
		ПК-4.2 Контролирует качество выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов	– знать: перечень и нормативные показатели контролируемых параметров ра-бот по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – уметь: организовать процедуры контроля работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
		ПК-4.3 Осуществляет взаимодействия с организацией - изготовителем автотранспортных средств и их компонентов по вопросам развития фирменной	– знать: процедуры взаимодействия структурного под-разделения с организацией - изготовителем автотранспортных средств и их компонентов по

		сервисной сети и оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию	вопросам развития фирменной сервисной сети и оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию. – уметь: осуществлять контакт с организацией - изготовителем автотранспортных средств и их компонентов по вопросам развития фирменной сервисной сети и оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		***ИТОГО***	***6 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***108***	*108*
	зачетных единиц	***3***	*3*
Лекции, *академ. час.*		***16***	*16*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***32***	*32*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*

Самостоятельная работа, *академ. час.*	***51***	*51*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***9***	*9*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Формы организации автосервиса (Основные виды предприятий автосервиса. Виды предприятий автомобильного транспорта в зависимости от назначения. Автотранспортные предприятия (АТП). Автообслуживающие (автосервисные) предприятия. Авторемонтные и агрегатно-ремонтные заводы и мастерские. Зарубежный опыт развития сетевого автосервиса.);

Раздел 2 Технологии и организация услуг в автосервисе (Ключевые этапы процесса сервиса. Корпоративная этика.);

Раздел 3 CRM-системы в автосервисе (Преимущества использования CRM для автомобильного бизнеса. Функциональность CRM для автосервисов и автодилеров. Выбор CRM для автосервиса и автодилеров.Примеры CRM-систем для автосервиса.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лекций**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Формы организации автосервиса		
Раздел 1.	Основные виды предприятий автосервиса	2	
Раздел 1.	Виды предприятий автомобильного транспорта в зависимости от назначения	2	
Раздел 1.	Зарубежный опыт развития сетевого автосервиса	1	
Раздел 2.	Технологии и организация услуг в автосервисе		
Раздел 2.	Ключевые этапы процесса сервиса	4	
Раздел 2.	Корпоративная этика	2	
Раздел 3.	CRM-системы в автосервисе		
Раздел 3.	Преимущества использования CRM для автомобильного бизнеса	1	
Раздел 3.	Функциональность CRM для автосервисов и автодилеров	1	

Раздел 3.	Выбор CRM для автосервиса и автодилеров	1	
Раздел 3.	Примеры CRM-систем для автосервиса	2	
Итого:		**16**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 2.	Ключевые этапы процесса сервиса	32	
Итого:		**32**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка презентации; 3. Прохождение тестирования.	15	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Подготовка	21	

	презентации; 4. Прохождение тестирования; 5. Решение ситуационных задач.		
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка презентации; 3. Прохождение тестирования.	15	
Контроль	*Подготовка к зачёту*	9	
Итого:		**60**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ПК-3; ПК-4	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Презентация; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	ПК-3; ПК-4	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Презентация; 4. Ситуационные задачи; 5. Тестовые задания
Раздел 3.	ПК-3; ПК-4	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Презентация; 3. Тестовые задания
Зачет.	ПК-3; ПК-4	1. Вопросы к зачету

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.
Длительность тестирования – 15 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
100	«отлично»
от 99 до 80	«хорошо»
от 79 до 50	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; презентация; ситуационные задачи; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале занятия лекционного типа (лекции) педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию решения ситуационных задач

Критерии оценки	Баллы
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений.	0,5
Умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации.	0,5
Умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.	0,5
Умение принять правильное решение на основе анализа ситуации.	0,5
Умение четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.	0,5
Умение критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	0,5
Адекватность и соответствие ответов обучающегося современным тенденциям рынка, конструктивность.	0,5
Креативность, нестандартность предлагаемых решений.	0,5
Количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления).	0,5
Наличие необходимых умений, их выраженность (в зависимости от требований).	0,5

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.3 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня знаний и умений обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется 10 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. Обучающийся выбирает один ответ из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
10	не менее 10	отлично
9	не менее 8	хорошо
7	не менее 5	удовлетворительно
4	–	неудовлетворительно

12.2.4 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.5 Рекомендации по оцениванию выполнения презентации

Презентация – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки презентации

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.	отлично

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	неудовлетворительно

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: вопросы к зачету.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет

Оценка	Требования к знаниям
	представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Шимохин, А. В. Экономическая эффективность и качество услуг автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин. — Омск : Омский ГАУ, 2022. — 113 с. — ISBN 978-5-907507-12-8. — Текст : электронный // Лань. – URL: https://e.lanbook.com/book/202235 (дата обращения: 17.03.2025);

2 Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Дашков и К, 2024. — 299 с. — ISBN 978-5-394-05342-9. — Текст : электронный // Лань. – URL: https://e.lanbook.com/book/392345 (дата обращения: 17.03.2025);

3 Кустиков, А. Д. Автомобильные дилерские центры : учебное пособие / А. Д. Кустиков, А. Н. Кузьмин. — Нижний Новгород : НГТУ им. Р. Е. Алексеева, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-502-01498-4. — Текст : электронный // Лань. – URL: https://e.lanbook.com/book/330632 (дата обращения: 17.03.2025);

4 Шимохин, А. В. Организация услуг на предприятиях автосервиса : учебное пособие / А. В. Шимохин, О. М. Кирасиров. — Омск : Омский ГАУ, 2020. — 72 с. — ISBN 978-5-89764-876-4. — Текст : электронный // Лань. – URL: https://e.lanbook.com/book/153574 (дата обращения: 17.03.2025).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL:

http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

4 ВИНИТИ : база данных / ВИНИТИ РАН. – Москва, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:
- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную флипчартом, экраном и мультимедийным проектором, стендами и узлами автомобиля;
- учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 23.03.01 «Технология транспортных процессов».

Составитель(и):

доцент Рябов Владимир Германович (кафедра транспорта и логистики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Начальник службы технического и
технологического развития дирекции
по транспорту и логистики АО
Объединённый Западно-Сибирский
металлургический комбинат
(ЕВРАЗ ЗСМК) А.А. Репников
Согласована:
Согласована:

Приложение

1 Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

1 «Сервис» в переводе с английского слова «Service» означает
(выберите один или несколько правильных ответов):
а) услуга
б) поддержка;
в) сервиз.
2 Автомобильный сервис это
(выберите один правильный ответ):
а) комплекс услуг, связанный с техническим обслуживанием и ремонтом автомобиля;
б) организация автотранспортных перевозок;
в) процедура получения допуска к участию автомобиля в дорожном движении.
3 Прочитайте текст и установите соответствие:
«В эксплуатации и организации ТО и ремонта автомобилей общего и индивидуального пользования имеются специфические особенности, которые необходимо учитывать при определении необходимого комплекса профилактических и ремонтных работ для поддержания их в технически исправном состоянии».
Отличительные условия в эксплуатации автомобилей приведены в левом столбце. Определите, к эксплуатации каких автомобилей (А - общего пользования; Б - индивидуального) они относятся:

Условия эксплуатации автомобилей	Используемые автомобили
1 - Большая часть парка автомобилей не имеет утепленных стоянок	А - автомобилей общего пользования Б - автомобилей индивидуального пользования
2 - Эксплуатация автомобилей осуществляется водителями-профессионалами	
3 - Интенсивность эксплуатации автомобилей имеет сезонный характер со спадом в зимнее время	
4 - Большинство автомобилей хранится в утепленных крытых гаражах или на открытых площадках с обогревом	
5 - Эксплуатация автомобилей осуществляется в основном водителями-любителями с низкой квалификацией	
6 - Автомобили эксплуатируются круглый год в среднем равномерно интенсивно	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

4 К технической группе услуг автосервиса относится
(выберите один или несколько правильных ответов):
а) хранение автомобилей;
б) диагностика, техническое обслуживание, ремонт автомобилей;
в) техническая помощь автомобилям на дорогах, сезонная подготовка автомобилей.

5 К группе услуг автосервиса коммерческого характера относится
(выберите один или несколько правильных ответов):
а) торговля автомобилями, запасными частями, материалами и авто-принадлежностями;
б) хранение автомобилей;
б) оказание платной доставки грузов индивидуальным заказчикам на договорных условиях;
в) послегарантийный ремонт и облуживание автомобилей с оплатой по установленным тарифам.

6 Прочитайте текст и установите соответствие:
«Прибыль дилерских центров складывается из следующих основных составляющих:
А - продажа автомобилей с пробегом;
Б - продажа новых автомобилей;
В - продажа запасных частей и аксессуаров;
Г - сервис (ТО и ТР);
Д - прочее (финансовые услуги).
Рассмотрите диаграмму структуры прибыли дилерского центра:



Для долей прибыли, обозначенных на рисунке цифрами от 1 до 5, укажите буквами от А до Д соответствующее наименование этой доли.
Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3	4	5

7 Обслуживание клиентов в автосервисе можно считать качественным в случае
(выберите один правильный ответ):
а) использования качественных запасных частей и материалов;
б) профессиональной диагностики и устранения жалоб клиента при

вторичном ремонте;

в) выполнение всех видов работ, необходимых с точки зрения автомеханика, даже если об этом не указывал клиент в заказ-наряде на проведение работ

8 Наибольшая доля обслуживания новых автомобилей, находящихся на гарантийном периоде эксплуатации, приходится

(выберите один правильный ответ):

а) на фирменные (дилерские) автоцентры;

б) на независимые СТО;

в) на «серые» компании по продаже автомобилей.

9 Наибольшая доля поддержания в исправном техническом состоянии подержанных автомобилей на послегарантийном сроке эксплуатации приходится

(выберите один правильный ответ):

а) на независимые СТО;

б) на фирменные (дилерские) автоцентры;

в) на «серые» компании по продаже автомобилей.

10 Плановое техническое обслуживание автомобиля на гарантийном периоде эксплуатации выполняется

(выберите один правильный ответ):

а) за счет владельца автомобиля;

б) за счет предприятия-изготовителя;

в) за счёт дилерского центра, продавшего обслуживаемый автомобиль.

2 Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам учебной дисциплины

Раздел 1 Формы организации автосервиса

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Что такое сервисное обслуживание?

2 Какие основные работы выполняются на пунктах обслуживания автомобилей?

3 Назовите возможные виды сервисных услуг на АЗС?

4 Назначение авторемонтных мастерских?

5 Назначение автотранспортного предприятия?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в

рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1 Пункт обслуживания автомобилей (ПОА) это

(выберите один или несколько правильных ответов):

а) все варианты верные;

б) предприятие, в соответствии с требованиями законодательства может быть организовано без создания юридического лица;

в) предприятие, в соответствии с требованиями законодательства может входить в состав юридического лица.

г) в ПОА работает от 1 до 8 человек, выполняющих ограниченный перечень специализированных работ и услуг.

д) все варианты неверные.

2 Виды работ, выполняемые на пунктах обслуживания автомобилей (ПОА)

(выберите один правильный ответ):

а) ручная или портальная мойка, шиномонтаж, замена масла, подкачка шин, чистка салона, замена деталей подвески, трансмиссии, восстановительные работы по деталям кузова;

б) тюнинг двигателя, кузовные работы на стапеле, ремонты двигателя, агрегатов трансмиссии;

в) всё перечисленное.

3 Прочитайте текст и установите соответствие:

«В специализированных ПОА и расположенных на автозаправочных станциях, проводятся как одинаковые по характеру работы по обслуживанию автомобилей, так и специализированные».

Из перечня работ по обслуживанию автомобилей, приведённых в левом столбце, укажите те, которые выполняются только на специализированных ПОА:

Работы по обслуживанию автомобилей в ПОА	**Вид ПОА**
1 - Замена масла, охлаждающих жидкостей	А - Специализированный ПОА
2 - Замена тормозных колодок, установка подкрыльников, защиты картера и др.	
3 - Восстановительные работы по деталям кузова, не влияющим на его геометрию	
4 - Шиномонтаж	

Запишите в правом столбце цифры работ, выполняемых преимущественно на специализированных ПОА (через запятую без пробелов):

А - Специализированный ПОА	

4 Авторемонтная мастерская (АРМ)

(выберите один правильный ответ):

а) выполняет ТО и ТР автомобилей частных лиц или корпоративных клиентов, но не имеет инфраструктуры для обслуживания непосредственно клиентов;

б) выполняет ТО и ТР автомобилей только частных лиц, поэтому имеет инфраструктуру, в том числе, и для обслуживания клиентов;

в) выполняет ТО и ТР автомобилей корпоративных клиентов, поэтому не имеет инфраструктуру для обслуживания клиентов юрлиц.

5 Различают станции технического обслуживания (СТО)

(выберите один правильный ответ):

а) всё перечисленное;

б) с полным циклом продаж (автомобилей, запасных частей и аксессуаров, услуг по обслуживанию и ремонту автомобилей);

в) с неполным циклом продаж (продажа запасных частей и услуг автосервиса);

г) оказывающие только услуги по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей.

6 Вставьте пропущенное число:

По мощности средние СТО характеризуются количеством рабочих постов от 3 до ___.

7 Назначение автотранспортных предприятий?

(выберите один правильный ответ):

а) осуществляют перевозки грузов и пассажиров;

б) продвижение автомобилей бренда на региональный рынок;

в) специализируются на капитальном ремонте полнокомплектных автомобилей или отдельных агрегатов.

8 Назначение автосервисных предприятий?

(выберите один правильный ответ):

а) продвижение автомобилей бренда на региональный рынок;

б) осуществляют перевозки грузов и пассажиров;

в) специализируются на капитальном ремонте полнокомплектных автомобилей или отдельных агрегатов.

9 Назначение авторемонтных предприятий?

(выберите один правильный ответ):

а) специализируются на капитальном ремонте полнокомплектных автомобилей или отдельных агрегатов;

б) продвижение автомобилей бренда на региональный рынок;

в) осуществляют перевозки грузов и пассажиров.

10 Автобаза это

(выберите один правильный ответ):

а) первичное предприятие автомобильного транспорта, которое осуществляет перевозку грузов и пассажиров, также обеспечивает хранение, ТО и ТР транспортных средств, снабжение их эксплуатационными материалами;

б) предприятие авторизированного (фирменного) сервисного обслуживания грузовых, легковых автомобилей, автобусов;

в) АТП, специализирующееся на ТО и ТР грузовых, легковых автомобилей, автобусов.

3 Выполнение презентации

Презентация используются для определения степени усвоения материала, вынесенного на самостоятельное изучение. Выполненное домашнее задание (презентация) загружается в СУО «Moodle».

Презентация представляет собой материал, иллюстрирующих особенности этапов процесса обслуживания клиентов в автоцентре.

Примерные темы презентации:

1 Структура прибыли дилерского автоцентра.

2 Программа «Отличные Продукты» оценки качества обслуживания в компании Jaguar Land Rover.

3 Программа «Отличный Сервис» оценки качества обслуживания в компании Jaguar Land Rover.

Раздел 2 Технологии и организация услуг в автосервисе

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Что занимает основную долю в структуре прибыли дилерского автоцентра?

2 Назовите основные принципы управления автосервисом.

3 Основные задачи предварительной записи клиента на сервисное обслуживание автомобиля?

4 Основные задачи осмотра автомобиля при приёме клиента на сервисное обслуживание?

5 На каких этапах обслуживания клиентов осуществляется проверка качества выполнения работ?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1 Прочитайте текст и установите последовательность:

«Структура прибыли дилерского автоцентра включает следующие доли:

1) продажа новых автомобилей;

2) продажа подержанных автомобилей;

3) продажа запасных частей и аксессуаров;

4) выполнение ТО и ТР;

5) финансовые услуги».

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо по мере убывания процента доли в общей прибыли дилерского центра:

2 К основным принципам управления автосервисом НЕ относится (выберите один правильный ответ):

а) производство автомобилей надлежащего качества;

б) качество обслуживания;

в) профессионализм и компетентность сотрудников автоцентра;

г) правильный учет и контроль запасных частей.

3 Прочитайте текст и запишите развёрнутое обоснование приведённого утверждения:

«Предварительная запись (прием звонка) относится к основным этапам обслуживания в автоцентре, хоть и не связана с непосредственным обслуживанием автомобиля».

Обоснуйте это утверждение, указав преимущества предварительной записи для качественного обслуживания клиентов в автоцентре:

Обоснование утверждения: …….
……
……
…… .

4 Поставьте пропущенную цифру:

Предварительная запись должна занимать в общем количестве обслуживаемых за смену автомобилей _____ %.

5 В чём основная ценность подготовки к приёму клиента?

а) подготовлены запчасти, специалисты готовы к обслуживанию автомобиля;

б) подготовлена зона отдыха для клиента;

в) составлен список необходимых работ с автомобилем и их стоимость.

6 Какие основные ожидания клиента при его визите в автоцентр?

а) работы будут выполнены в срок;

б) работы будут выполнены в необходимом объёме и качественно;

в) минимальная стоимость услуг

г) всё перечисленное.

7 Основная цель осмотра автомобиля перед его приемом на обслуживание:

а) уточнение необходимого объёма работ при обслуживании автомобиля;

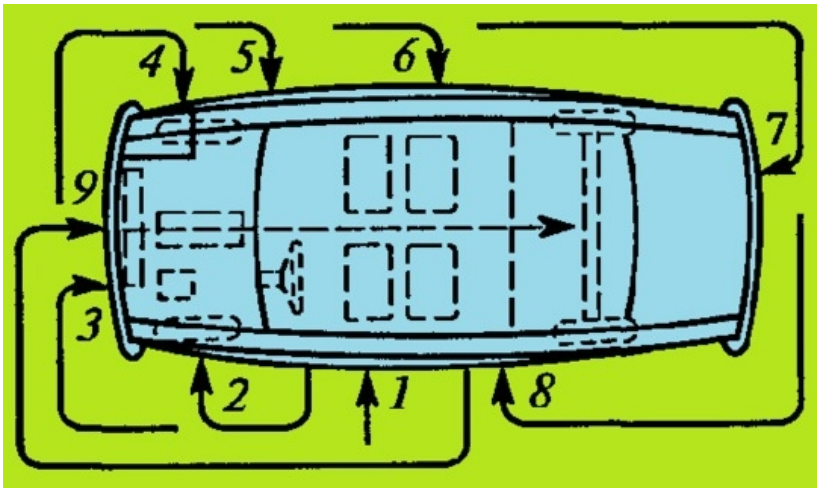
б) проверка чистоты кузова и салона;

в) сверка vin-кода автомобиля

8 Прочитайте текст и установите соответствие:

«При приёмке автомобиля на СТО осуществляется его осмотр с целью определения состояния кузова, работы ряда систем, комплектности.

На рисунке представлена зоны осмотра автомобиля и рекомендуемая последовательность, пронумерованная цифрами 1…9».



Перечень некоторых объектов осмотра в указанных зонах приведён в левом столбце таблицы. В правом столбце таблицы укажите номер зоны (или зон), к которым относятся эти объекты:

Объекты осмотра автомобиля при приёмке на СТО	Номер/Номера зон согласно рисунку
А - Работа форсунок омывателей стекла и стеклоочистителей	1,2,3,4,5,6,7,8,9
Б - Уровень масла в двигателе	
В - Приборы внешнего освещения	
Г - Состояние колёс	
Д - Состояние ремней безопасности	
Е - Комплектность инструментов и аксессуаров	

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

9 В Заказ-наряд на выполнение работ НЕ включается (выберите один правильный ответ):

а) способ оплаты стоимости работ;

б) итоговая сумма работ;

в) предполагаемое время выдачи автомобиля после обслуживания.

10 Проверка качества выполнения работ осуществляется (выберите один правильный ответ):

а) в процессе проведения работ и после их завершения;

б) перед выдачей автомобиля клиенту;

в) при приёме автомобиля на вторичный ремонт при наличии претензий к качеству ремонта со стороны клиента.

3 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения представлены в методических указаниях к проведению практических работ.

Практическая работа **«Этапы процесса обслуживания в автоцентре»**

Пример выполнения практической работы

Задание.

Сделать анализ алгоритма общения специалиста автоцентра (диспетчера) с клиентом на этапе предварительной записи

Сделать перечислить необходимых требований к манере общения: дружелюбность, техника постановки вопросов, чувство времени и т.д.

Сделать чек-лист общения с клиентом при предварительной записи по телефону.

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите основные этапы обслуживания клиента в автоцентре?
2. Что такое дресс-код?
3. Какое количество звонков ожидания приемлемо?
4. Что значит «вложить в голос улыбку»?
5. Что обязательно уточнить у клиента при обсуждении планируемого им визита в автоцентр?

4 Решение ситуационных задач

Решение ситуационных задач проводится на практических занятиях с целью определения степени усвоения материалов лекций и практических занятий

Ситуационные задачи.

1 На вопрос: «Как к Вам можно обращаться?» клиент отвечает «Как хотите!». Какую Вы выберите форму обращения в такой ситуации при разговоре с клиентом а) по телефону; б) при непосредственном общении в шоу-руме?

2 При общении по телефону клиент говорит быстро, с раздражением. Выберите темп и манеру разговора, улучшающие Ваш разговор с клиентом.

3 Вам необходимо сделать «инициативный звонок» клиенту. Составьте алгоритм общения с клиентом с учётом цели звонка.

4 Вы проводите осмотр автомобиля клиента, приехавшего на обслуживание в автоцентр. Приведите примеры «тёплого разговора». Какие темы недопустимо использовать при «тёплом разговоре»?

5 Вы проводите вторичный осмотр автомобиля после мойки вместе с клиентом. Опишите положения подъёмника и зоны осмотра автомобиля, наиболее эффективные для этого этапа приёмки.

6 Вы проводите внешний осмотр автомобиля. Проведите это так, чтобы клиент оставался с Вами на весь период осмотра автомобиля и был в нём заинтересован.

7 На этапе заполнения и подписания Заказ-наряда Вы устно обсудили с клиентом возможные работы по обслуживанию автомобиля. Необходимо перейти к подписанию Заказ-наряда, но клиент не твёрдо уверен в окончательном завершении обсуждения. Проведите такой разговор и завершите его так, чтобы и клиент и Вы были уверены в окончательном решении по перечню необходимых работ.

8 Вы переходите к подписанию Заказ-наряда. Кто первым должен будет подписать Заказ-наряд? Почему? На основании каких регламентирующих документов?

9 Механик осуществляет плановое техническое обслуживание автомобиля в ремонтной зоне. Клиент проявляет желание присутствовать при этом. Что Вам необходимо предпринять, чтобы удовлетворить желание клиента? Составьте перечень обязательных мероприятий и требований к пребыванию клиента в ремонтной зоне.

10 После проведения планового технического обслуживания остались заменённые детали. Как Вы поступите, чтобы при выдаче клиенту автомобиля не возникли недоразумения по поводу наличия/отсутствия заменённых деталей в автомобиле?

11 Ваша задача - выдать автомобиль после обслуживания клиенту. Составьте перечень обязательных пунктов проверки качества выполненных работ.

12 При замене технических жидкостей в процессе обслуживания автомобиля. заливается требуемый их объём. Уровень каких технических жидкостей следует продемонстрировать клиенту при выдаче автомобилей? Какие комментарии следует при этом дать?

13 Передавая ключи от автомобиля при его выдаче, следует продемонстрировать клиенту нашу благодарность. Сформулируйте фразы, наиболее приемлемые для этого случая.

14 Вы проводите пост сервисный обзвон клиентов с просьбой оценить уровень сервиса при обслуживании автомобиля в автоцентре. Составьте перечень вопросов для решения этой задачи.

15 Вам необходимо проинформировать клиента об акциях, проводимых в автоцентре. На каком этапе (этапах) обслуживания это уместно сделать?

5 Презентация

Презентация используются для определения степени усвоения материала, вынесенного на самостоятельное изучение. Выполненное домашнее задание (презентация) загружается в СУО «Moodle».

Презентация представляет собой материал, иллюстрирующих особенности этапов процесса обслуживания клиентов в автоцентре.

Примерные темы презентации:

1 Структура прибыли дилерского автоцентра.

2 Программа «Отличные Продукты» оценки качества обслуживания в компании Jaguar Land Rover.

3 Программа «Отличный Сервис» оценки качества обслуживания в компании Jaguar Land Rover.

4 Программа «Отличный Персонал» оценки качества обслуживания в компании Jaguar Land Rover.

5 Программа «Голос клиента» оценки качества обслуживания в компании «Тойота Мотор».

6 Характеристика дилерского центра как предприятия автосервиса.

7 Характеристика независимой станции технического обслуживания как предприятия автосервиса.

8 Характеристика гаражного автосервиса.

9 Характеристика передвижных (мобильных, дорожных) автосервисов.

10 Основные принципы управления автосервисом.

11 Этапы процесса обслуживания в автоцентре.

12 Этап «Предварительная запись (прием звонка)»

13 Этап «Прием клиента».

14 Психологические типы клиентов автосервиса.

15 Этап «Оформление Заказ-наряда на выполнение работ».

16 Этап «Выполнение ремонтных работ/оказание услуг».

17 Этап «Контроль качества».

18 Этап «Выдача автомобиля»

19 Этап «Пост сервисное сопровождение»

20 Дресс-код в автосервисе

Раздел 2 Жизненный цикл клиента автоцентра

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Что такое жизненный цикл клиента автоцентра?

2 Перечислить основные этапы жизненного цикла клиента автоцентра.

3 Что относится к средствам привлечения клиентов автоцентра?

4 Виды стимулирования лояльного клиента к повторной покупке автомобиля этого же бренда?

5 Что означает принцип Парето «20 на 80»?

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Перечень вопросов для тестирования:

1 Жизненный цикл клиента автоцентра

(выберите один правильный ответ):

а) процесс прохождения различных этапов взаимоотношений между клиентом и компанией;

б) деление клиентов на группы по возрастному признаку;

в) данный термин не относится к клиентам автоцентров.

2 Прочитайте текст и установите соответствие:

«Обобщённая схема жизненного цикла клиента включает следующие этапы:

А - Покупка

Б - Повторная покупка

В - Знакомство

Г - Использование

Д - Рассмотрение».

На рисунке последовательные этапы жизненного цикла клиента указаны цифрами от 1 до 5.

Для каждого этапа, указанного на рисунке «Жизненный цикл клиента» цифрами от 1 до 5, подберите и запишите в правом столбце соответствующее наименование этапа:

Этапы жизненного цикла клиента	
Обозначение этапа на рисунке	Наименование этапа
1	А - Покупка
2	Б - Повторная покупка
3	В - Знакомство
4	Г - Использование
5	Д - Рассмотрение



Запишите выбранные буквы наименований этапов под соответствующими их обозначениями цифрами:

1	2	3	4	5

3 Реализация этапа жизненного цикла клиента «Рассмотрение»
(выберите один правильный ответ):

а) всё перечисленное;

б) возможность клиента узнать мнение других клиентов об автоцентре;

в) достаточный объём рекламной продукции о направлениях и результатах деятельности автоцентра;

4 К средствам привлечения клиентов относятся
(выберите один правильный ответ):

а) всё перечисленное.

б) информация автоцентра о предоставлении беспроблемного технического обслуживания;

в) гарантийные обязательства;

5 Реализация этапа жизненного цикла клиента «Покупка»
(выберите один правильный ответ):

а) грамотно сформированное индивидуальное предложение о приобретении конкретного автомобиля;

б) завершение процедуры продажи с максимально возможной величиной стоимости;

в) многократное предложение клиенту завершить отложенную покупку используя все возможные способы коммуникации.

6 Прочитайте текст и установите соответствие:

Рассмотрите перечень услуг, предоставляемых в автосервисе, и укажите их соответствующее произношение на английском языке:

Наименование услуги автосервиса	
На русском языке	На английском языке
А - Пробная поездка на автомобиле	1 - Trade-in
Б - Комплекс операций по тщательному и полному уходу за автомобилем	2 - Test drive
В - Схема обмена старого автомобиля на новый с доплатой	3 - Detailing

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

7 Аналитика жизненного цикла клиента позволяет получить компании информацию
(выберите один правильный ответ):

а) как себя поведёт тот или иной клиент при наличии тех или иных условий в деятельности компании;

б) минимизировать расходы на рекламную продукцию повысив при этом эффективность рекламы;

в) всё перечисленное.

8 Аналитика жизненного цикла клиента позволяет определить ценность клиента и принять решение

(выберите один правильный ответ):

а) более «ценному» клиенту уделить больше времени, выработать индивидуальное предложение;

б) более «ценному» клиенту поднять стоимость покупки за счёт добавления более дорогих дополнительных сервисных услуг;

в) в случае возникновения форс-мажорных ситуаций всегда решать проблему в пользу «ценного» клиента.

9 Что означает принцип Парето «20 на 80»?

(выберите один правильный ответ):

а) 20% покупателей приносят 80% прибыли и наоборот – оставшиеся 80% покупателей приносят лишь 20% прибыли;

б) при планировании видов работ в автоцентре следует учитывать, что 20% занимают ремонты и диагностики, а 80% - периодическое обслуживание автомобилей;

в) работу автоцентра только тогда можно считать успешной, если в нём работает минимум 20% персонала высшей квалификации и 80% низшей квалификации.

10 Массовые рассылки со статьями (даже если они полезные) и акциями (даже с большими скидками) могут вызвать

(выберите один правильный ответ):

а) раздражение и привести к потере лояльности клиентов;

б) вызвать чрезмерные затраты на рекламу;

в) всё перечисленное.

Вопросы к зачету для промежуточной аттестации

1 Назначение автосервиса общественного транспорта

2 Назначение автосервиса личного транспорта

3 Характеристика дилерских (фирменных) автоцентров

4 Характеристика независимых автоцентров

5 Характеристика гаражного автосервиса

6 Характеристика передвижных (мобильных, дорожных) автосервисов

7 Основные принципы управления автосервисом.

8 Этапы процесса обслуживания в автоцентре.

9 Этап «Предварительная запись (прием звонка)»

10 Этап «Прием клиента».

11 Психологические типы клиентов автосервиса.

12 Этап «Оформление Заказ-наряда на выполнение работ».

13 Этап «Выполнение ремонтных работ/оказание услуг».

14 Этап «Контроль качества».

15 Этап «Выдача автомобиля»

16 Этап «Пост сервисное сопровождение»

17 Дресс-код в автосервисе

18 Определение и основные задачи анализа жизненного цикла клиента

19 Обобщённая схема жизненного цикла клиента

20 Управление жизненным циклом клиента