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

Сервисное обслуживание автомобилей

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

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 4 года

Год начала подготовки 2026

Новокузнецк
2026

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: c7fcee22ea712e8a9d62ca0595e78e8dabbfaa85
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 4 июня 2025 г. по 26 августа 2026 г.
Дата и время: 11-03-2026 11:22:37 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;
- формирование 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:

– Введение в систему непрерывных улучшений;
– Проектная деятельность 5.

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;
– Проектная деятельность 7.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора	Планируемые результаты обучения

		достижения ПК	
	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: технологию проверки технического состояния транспортных средств в соответствии с нормативной документацией. – уметь: организовывать процессы проверки технического состояния 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: плановые показатели деятельности СТО по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов. – уметь: оценивать объем и качество плановых показателей деятельности СТО по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.
		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 автотранспортных средств и их компонентов. – уметь: организовать деятельность работников при выполнении технического обслуживания и ремонта автотранспортных 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 работ 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	– знать: процедуры взаимодействия структурного подразделения с организацией - изготовителем автотранспортных

		вопросам развития фирменной сервисной сети и оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию	средств и их компонентов по 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***	***7 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 Принципы управления автосервисом (Составляющие эффективного управления автосервисом. Этапы процесса обслуживания в автоцентре);

Раздел 2 Жизненный цикл клиента автоцентра (Стадии жизненного цикла клиента. Аналитика жизненного цикла клиента. Управление жизненным циклом клиента).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лекций**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Принципы управления автосервисом		
Раздел 1.	Составляющие эффективно-го управления автосервисом	2	
Раздел 1.	Этапы процесса обслуживания в автоцентре	8	
Раздел 2.	Жизненный цикл клиента автоцентра		
Раздел 2.	Стадии жизненного цикла клиента	2	
Раздел 2.	Аналитика жизненного цикла клиента	2	
Раздел 2.	Управление жизненным циклом клиента	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 1.	Этапы процесса сервисного обслуживания в	32	

	автоцентре		
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 к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	31	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Прохождение тестирования.	20	
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. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	ПК-3; ПК-4	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса);

		2. Тестовые задания
Зачет.	ПК-3; ПК-4	1. Зачет на основе результатов текущего контроля

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 – 10 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО СибГИУ.

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
86 до 100	«отлично»
от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«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 СибГИУ.

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; 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) или в процессе проведения практических занятий (семинаров) педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по содержанию материалов и выполненным заданиям предыдущего раздела (темы) или по вопросам решения и порядку выполнения действий для решения заданий.

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);

– сопровождение ответа примерами (учитывается умение грамотно и с пользой применять фактический материал для подкрепления теоретического при устном ответе);

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

Оценку «*зачтено*» получает обучающийся, если он при собеседовании обнаруживает знание и понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе и самостоятельно составленные; при ответе на вопросы излагает материал последовательно и правильно, полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; рационально использует время, отведенное на ответ.

Оценку «*не зачтено*» получает обучающийся, который не рационально использует время, отведенное на ответ; обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «*не зачтено*» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование (бланковое или компьютерное с использованием СУО СибГИУ) проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний 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 (бланковое или компьютерное с использованием СУО СибГИУ) проводится на практическом занятии или в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Перед тестированием обучающийся должен быть ознакомлен с правилами тестирования и критериями оценки. Длительность тестирования определяется количеством вопросов в тестовом задании (как правило, 10 – 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины): для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1-2 минуты.

При проведении текущего контроля в виде тестирования обучающемуся, как правило, предлагаются вопросы следующих типов:

– выбор только одного ответа. Обучающийся выбирает один из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– выбор одного или нескольких ответов. Обучающийся вправе выбрать любое непустое множество ответов. За каждый правильный

ответ обучающийся получает определенное количество баллов (суммарная оценка всех правильных ответов на вопрос – 1 балл). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов;

– введение «короткого ответа» или «числового ответа». Обучающийся должен однозначно сформулировать требуемый ответ. В случае ввода неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– установление соответствия (ответ на каждый из нескольких вопросов должен быть выбран из списка возможных). Обучающемуся необходимо сопоставить друг другу несколько вариантов ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает 0,5 балла (итоговая оценка ответов на вопросы суммируется). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный блок вопросов 0 баллов;

– выбор пропущенных слов предполагает, что пропущенные слова в тексе заполняются с помощью выпадающего меню. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– «*перетаскивание на изображение*» (изображение или текст необходимо «перетащить» в зону на фоновом изображении), «*перетаскивание в текст*» (пропущенные слова в тексе заполняются с помощью перетаскивания) или «*перетаскивание маркеров*» (маркеры «перетаскиваются» на фоновое изображение). В случае хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»
от 67 до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

12.2.3 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. Подготовку к практическим работам обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы.

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).

Система оценивания двухуровневая.

Оценку «*зачтено*» получает обучающийся если он выполнил указанную в методических указаниях последовательность действий, получил результат, при выполнении практической работы проявил активность, самостоятельность; выделенное время использовал рационально.

Оценку «*не зачтено*» получает обучающийся, который не умеет самостоятельно работать с методическими указаниями, не может правильно выполнить указанную последовательность действий, не рационально использует отведенное время, Оценка «*не зачтено*» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

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: зачет на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете (зачтено/не зачтено)

Зачет проводится по результатам текущего контроля.

Таблица – Шкала оценивания обучающегося по дисциплине «Сервисное обслуживание автомобилей» по результатам текущего контроля

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагал ответы на устные вопросы при опросах, подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку три и выше баллов
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он допускал неточности при изложении ответов на устные вопросы при опросах, подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку ниже трех баллов. Оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Тестовые 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: 09.02.2026);

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: 09.02.2026);

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: 09.02.2026);

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: 09.02.2026).

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.

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 Управления развития и сопровождения Дирекции по транспорту и логистике филиала «ЗСМК» ПАО «ЕВРАЗ»  А.А. Репников

Приложение

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) ухаживание;
в) сервиз.
2 Автомобильный сервис это
(выберите один правильный ответ):
а) оказания комплексных услуг автомобилям в общедоступной форме;
б) транспортные перевозки;
в) производство автомобилей по заказу клиента.
3 Назначение автосервиса общественного транспорта
(выберите один правильный ответ):
а) обеспечение бесперебойности, регулярности, надежности, безопасности и экономичности автомобильных перевозок;
б) создание логистически выверенных маршрутов с максимальным комфортом для пассажиров;
в) перевод городского транспорта на экологические виды топлива.
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 правильный ответ):
а) торговля автомобилями, запасными частями, материалами и авто-принадлежностями;
б) оказание платной доставки грузов индивидуальным заказчикам на договорных условиях;
в) послегарантийный ремонт и облуживание автомобилей с оплатой по установленным тарифам.
6 Основную долю в структуре прибыли дилерского автоцентра из перечисленного занимают
(выберите один правильный ответ):
а) продажа новых и подержанных автомобилей;
б) продажа запасных частей и аксессуаров;
в) работы по гарантийному ремонту автомобилей.
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.

Тестовые задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1 Принципы управления автосервисом

1 Устный опрос

Перечень примерных вопросов для устного опроса:

1 Что такое сервисное обслуживание?

2 Что составляет основную долю в структуре прибыли дилерского автоцентра?

3 Назовите основные принципы управления автосервисом.

4 Основные задачи предварительной записи клиента на сервисное обслуживание автомобиля?

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

6 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 СибГИУ.

Перечень вопросов для тестирования:

1 Прочитайте текст и установите приоритеты:

«Основную долю в структуре прибыли дилерского автоцентра занимают:

1) финансовые услуги;

2) продажа новых и подержанных автомобилей;

3) ТО и ремонт;

4) продажа запасных частей и аксессуаров».

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:

2 Что не является основным принципом управления автосервисом (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 Предварительная запись (прием звонка) не относится к основным этапам обслуживания в автоцентре.

(выберите один правильный ответ):

а) это неверное утверждение;

б) это верное утверждение.

4 Вставьте пропущенное число:

«Предварительная запись должна занимать в общем количестве обслуживаемых за смену автомобилей ____ %:

5 В чём основная ценность подготовки к приёму клиента?

(выберите один правильный ответ):

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? (выберите один правильный ответ):

г) всё перечисленное;

а) работы будут выполнены в срок;

б) работы будут выполнены в необходимом объёме и качественно;

в) минимальная стоимость услуг. .

7 Основная цель осмотра автомобиля перед его приемом на обслуживание

(выберите один правильный ответ):

а) уточнение необходимого объёма работ при обслуживании автомобиля;

б) проверка чистоты кузова и салона;

в) сверка vin-кода автомобиля.

8 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.

9 Проверка качества выполнения работ осуществляется

(выберите один правильный ответ):

а) в процессе проведения работ и после их завершения;

б) в случае повторного обращения клиента с претензиями по выполненным работам;

в) только при проведении гарантийных ремонтов.

10 Во время выдачи автомобиля клиенту

(выберите один правильный ответ):

а) клиенту разъясняются выполненные работы, даются рекомендации по дальнейшей эксплуатации автомобиля;

б) производится запись даты и времени следующего визита в автоцентр;

в) разъясняются пункты ПДД, способствующие правильной дальнейшей эксплуатации автомобиля.

3 Выполнение и защита практических работ

При освоении раздела «Принципы управления автосервисом» планируется проведение практических работ по темам, предусмотренным программой учебной дисциплины.

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Раздел 2 Жизненный цикл клиента автоцентра

1 Устный опрос

Перечень примерных вопросов для устного опроса:

1 Что такое жизненный цикл клиента автоцентра?

2 Что относится к средствам привлечения клиентов автосервиса?

3 Виды стимулирования лояльного клиента к повторной покупке автомобиля этого же бренда.

4 Какую информацию позволяет получить аналитика жизненного цикла клиента?

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 СибГИУ.

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.

Оценивание обучающегося на зачете по результатам текущего контроля

Промежуточная аттестация может производиться на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в семестре, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.