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: 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 11:30:41 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:

– 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: 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 сервисной сети и оказания	– знать: процедуры взаимодействия структурного под-разделения с организацией - изготовителем автотранспортных средств и их компонентов по вопросам развития фирменной сервис-

		потребителям услуг по техническому обслуживанию	ной сети и оказания потребителям услуг по техническому обслуживанию. – уметь: осуществлять контакт с организацией - изготовителем автотранспортных средств и их компонентов по вопросам развития фирменной сервис-ной 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 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	1	

	автодилеров		
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. Прохождение тестирования.	10	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	31	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Прохождение	10	

	тестирования.		
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. Тестовые задания
Раздел 2.	ПК-3; ПК-4	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 3.	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. 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 праило, 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 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 «Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе» 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.

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

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

Перечень примерных 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 СибГИУ.

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.

Раздел 2 Технологии и организация услуг в автосервисе

1 Устный опрос

Перечень примерных 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 СибГИУ.

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;

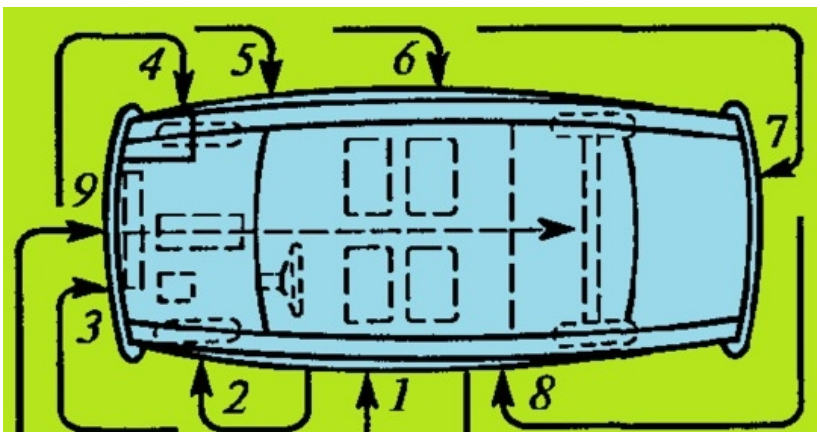
б) проверка чистоты кузова и салона;

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 и защита практических работ

При освоении раздела «Технологии и организация услуг в автосервисе» 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 3 CRM-системы в автосервисе

1 Устный опрос

Перечень примерных 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 СибГИУ.

Перечень вопросов для тестирования:

1 Что является главной целью внедрения CRM в автосервисе? (выберите один правильный ответ):

а) выстраивание долгосрочных отношений с клиентами и увеличение их LTV (пожизненной ценности) за счет автоматизации процессов;

б) увеличение средней стоимости каждого заказ-наряда любыми способами;

в) полный отказ от бумажных бланков.

2 Клиент звонит и просит записать его на завтра на замену масла. Каков правильный алгоритм действий администратора в CRM? (выберите один правильный ответ):

а) создать новую заявку/запись, найти в календаре свободное время у мастера, привязать клиента (или создать карточку) и выбрать услугу "Замена масла";

б) отправить клиенту ссылку на онлайн-запись и попросить записаться самостоятельно без участия администратора;

в) сказать: "Приезжайте, постановим", и добавить клиента в CRM после оказания услуги.

3 В CRM-системе создан заказ-наряд. Какие обязательные поля должны быть заполнены для его корректного закрытия (оплаты)? (выберите один правильный ответ):

а) состав работ, использованные запчасти (или отметка "предоставлено клиентом") и итоговая сумма;

б) только контактные данные клиента, остальное может заполнить мастер после ремонта на бумаге;

в) фотографии дефектов, загруженные в систему.

4 На складе автосервиса ведется учет запчастей в CRM. При списании масла в ремонт конкретного автомобиля, программа должна: (выберите один правильный ответ):

а) зарезервировать это масло за конкретным заказ-нарядом и уменьшить общий остаток на складе;

б) увеличить цену масла, так как это расходный материал;

в) просто удалить запись о масле из базы данных, чтобы не занимало место.

5 Автовладелец приехал через полгода на другой вид ремонта. Что должен сделать администратор, чтобы быстро поднять историю автомобиля? (выберите один правильный ответ):

а) найти машину по госномеру или VIN-коду в поиске CRM, чтобы увидеть все прошлые работы и рекомендации;

б) создать новую карточку клиента, чтобы не перегружать базу старыми данными;

в) позвонить мастеру, который делал ремонт в прошлый раз, и спросить у него.

6 Что такое "Автоматизация маркетинга" в разрезе автосервиса и CRM? (выберите один правильный ответ):

а) автоматическая отправка напоминаний о записи, а также писем/смс с предложением пройти ТО или поздравить с праздниками (например, "Днем водителя") на основе данных в системе;

б) рассылка спама всем подряд с рекламой шиномонтажа;

в) установка баннера на крыше автосервиса.

7 В CRM появилось уведомление: "У клиента Иванова И.И. день рождения через 3 дня". Ваши действия? (выберите один правильный ответ):

а) настроить автоматическую отправку приятного письма или смс со скидкой на небольшой сервис (например, мойку или диагностику) в подарок;

б) позвонить клиенту и попросить, чтобы он приехал на ТО именно в этот день;

в) всё перечисленное.

8 Механик выполнил работы по диагностике, но клиент решил пока ничего не ремонтировать. Как правильно отразить это в CRM? (выберите один правильный ответ):

а) оформить заказ-наряд как выполненный, указав услугу "Диагностика" и её стоимость (даже если это бесплатно для клиента, для статистики), а в комментариях оставить рекомендации;

б) удалить заказ-наряд, так как он не оплачен;

в) оставить заказ-наряд открытым до момента приезда клиента на ремонт по результатам проведённой диагностики.

9 Какая отчетность в CRM наиболее важна для оценки прибыльности автосервиса? (выберите один правильный ответ):

а) отчет по выработке каждого механика (сколько нормо-часов продал) и валовая прибыль (разница между продажей запчастей и их себестоимостью);

б) отчет по популярным цветам автомобилей;

в) отчет по загрузке подъемников в разрезе дней недели.

10 Что такое "Техника безопасности" при работе с клиентскими данными в CRM? (выберите один правильный ответ):

а) не давать мастерам доступ к тем разделам, которые им не нужны (например, финансы), и своевременно менять пароли сотрудников при увольнении;

б) каждый день переустанавливать операционную систему;

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.