



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**

Автомобильный факультет

(наименование факультета)

кафедра Автомобиля и технологические машины

(наименование кафедры, ведущей дисциплину)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

д-р техн. наук, профессор

Н. В. Лобов

30 » 11 2016 г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
«Дилерская сеть и организация фирменного обслуживания»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Программа прикладного бакалавриата

Направление 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-
технологических машин и комплексов»

(код и наименование)

Профиль программы бакалавриата

Автомобильный сервис

(номер и наименование профиля/маг. программы/специализации)

Квалификация выпускника:

бакалавр

(бакалавр / магистр / специалист)

Выпускающая кафедра:

Автомобили и технологические машины

(наименование кафедры)

Форма обучения:

очная

Курс: 3

Семестр: 6

Трудоёмкость:

- кредитов по рабочему учебному плану:

4 ЗЕ

- часов по рабочему учебному плану:

144 ч

Виды контроля:

Экзамен: **6 семестр**

Зачёт: **- нет**

Курсовой проект: **-нет**

Курсовая работа: **-нет**

Пермь 2016

Учебно-методический комплекс дисциплины**Дилерская сеть и организация фирменного обслуживания**

разработан на основании:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 14.12.2015 № 1470 по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»; *(с изменениями в связи с переходом на ФГОС ВПО)*
- компетентностной модели выпускника ООП по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», профилю «Автомобильный сервис», утверждённой 24 июня 2013 года;
- базового учебного плана очной формы обучения по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», профилю «Автомобильный сервис», утверждённого 28 апреля 2016 года.

Рабочая программа согласована с рабочими программами дисциплин «Материаловедение и технология конструкционных материалов», «Гидравлические и пневматические системы транспортно-технологических машин», «Эксплуатационные материалы», «Системы, технологии и организация технического обслуживания и ремонта транспортно-технологических машин», «Автомобильные двигатели. Элементы расчета и эксплуатационная надежность», «Шасси автомобиля. Элементы расчета и эксплуатационная надежность», «Основы работоспособности машин», «Организация торговли автомобилями и запасными частями», «Технологии восстановления автомобильных деталей и агрегатов», «Трибология и триботехника», «Электрооборудование, электроника и компьютерные системы транспортно-технологических машин», «Производственно-техническая инфраструктура предприятий сервиса», участвующими в формировании компетенций совместно с данной дисциплиной.

Разработчик

асс.
(ученая степень, звание)

(подпись)

Е.В. Васькина
(инициалы, фамилия)

канд. техн. наук, доц.
(ученая степень, звание)

(подпись)

М.Ю. Петухов
(инициалы, фамилия)

Рецензент

канд. техн. наук, доц.
(ученая степень, звание)

(подпись)

К.Г. Пугин
(инициалы, фамилия)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Автомобили и технологические машины «19» октября 2016 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой АТМ

д-р техн. наук, проф.
(ученая степень, звание)

(подпись)

М.Г. Бояршинов
(инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией автодорожного факультета « 26 » 10 2016 г., протокол № 2.

Председатель учебно-методической комиссии АДФ

канд. техн. наук, доц.
(ученая степень, звание)

(подпись)

К.Г. Пугин
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой АТМ

д-р техн. наук, проф.
(ученая степень, звание)

(подпись)

М.Г. Бояршинов
(инициалы, фамилия)

Начальник управления образовательных программ, канд. техн. наук, доц.
(ученая степень, звание)

(подпись)

Д.С. Репецкий
(инициалы, фамилия)

1 Общие положения

1.1. Цель учебной дисциплины - формирование комплекса знаний, умений и навыков для решения задач в области организации дилерскими предприятиями фирменного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ТТМ).

В процессе изучения данной дисциплины студент расширяет и углубляет следующие компетенции:

- способность выбирать материалы для применения при эксплуатации и ремонте ТТМ различного назначения с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости (ПК-10);
- владение знаниями технических условий и правил рациональной эксплуатации ТТМ, причин и последствий прекращения их работоспособности (ПК-15);
- способность к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта ТТМ (ПК-16).

1.2. Задачи учебной дисциплины:

- **изучение** особенностей организации работ по сервису ТТМ в современных условиях с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости (ПК-10), организации фирменного обслуживания и эксплуатации ТТМ в дилерских предприятиях (ПК-15), методов работы с персоналом (ПК-16).
- **формирование умения** организации работы персонала с клиентами (ПК-10), организации деятельности дилерских предприятий по фирменному обслуживанию ТТМ (ПК-15), управления дилерскими предприятиями по обслуживанию ТТМ (ПК-16).
- **формирование навыков** удовлетворения потребностей клиентов услугами дилерских предприятий (ПК-10), обеспечения и оценки качества эксплуатации и обслуживания ТТМ на дилерских предприятиях (ПК-15), оценки качества и результативности труда персонала в дилерских предприятиях (ПК-16).

1.3. Предметом освоения дисциплины являются следующие объекты:

- организационные структуры дилерских предприятий по фирменному обслуживанию ТТМ;
- концепции управления персоналом в дилерских предприятиях по фирменному обслуживанию ТТМ;
- принципы организации деятельности дилерских предприятий по фирменному обслуживанию ТТМ;
- общение с клиентом в дилерских предприятиях с целью рационального обслуживания и эксплуатации ТТМ.

1.4. Место дисциплины в структуре профессиональной подготовки выпускников.

Дисциплина «Дилерская сеть и организация фирменного обслуживания» относится к вариативной части профессионального цикла дисциплин и является дисциплиной по выбору студентов при освоении ООП по профилю «Автомобильный сервис».

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить части указанных в пункте 1.1 компетенций и демонстрировать следующие результаты:

• **знать:**

- состояние и перспективы развития отрасли, системы сервисных услуг по фирменному обслуживанию ТТМ в стране и за рубежом;
- требования к фирменной системе торговли ТТМ;
- требования к фирменному обслуживанию ТТМ;
- методы оценки качества фирменного обслуживания дилерских предприятий и ТТМ;
- организационную структуру дилерских предприятий;
- модели и концепции управления коллективом дилерских предприятий;
- методы оценки влияния фирменного обслуживания на клиентов дилерских центров;
- принципы работы с дилерскими стандартами;
- методы управления персоналом дилерских предприятий;
- методы оценки работы персонала;
- основные принципы и методы привлечения и удержания клиентов;
- основы общения с клиентами, сценарии поведения с клиентами.

• **уметь:**

- использовать сценарии поведения при общении с клиентом;
- работать с дилерскими стандартами;
- оценивать качество работы персонала дилерского центра;
- оценивать качество фирменного обслуживания дилерского центра.

• **владеть:**

- методами оценки влияния фирменного обслуживания на клиентов дилерских центров;
- эффективными методами управления коллективом дилерского центра;
- методами привлечения и удержания клиентов;
- методами контроля качества фирменного обслуживания дилерских центров.
- методами общения с клиентами;
- методами общения и работы с персоналом, его подбора и проверки профессиональной пригодности, рациональной расстановки по рабочим местам.

В таблице 1.1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций, заявленных в пункте 1.1.

Таблица 1.1 – Дисциплины, направленные на формирование компетенций

Код	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Профессиональные компетенции			
ПК-10	способность выбирать материалы для применения при эксплуатации и ремонте ТТМ различного назначения с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости	• Материаловедение и технология конструкционных материалов (4 семестр) • Системы, технологии и организация технического обслуживания и ремонта ТТМ (4, 5 семестры) • Гидравлические и пневматические системы ТТМ (5 семестр) • Эксплуатационные материалы (5 семестр)	отсутствуют
ПК-15	владение знаниями технических условий и правил рациональной эксплуатации ТТМ, причин и последствий прекращения их работоспособности	• Основы работоспособности машин (3 семестр) • Автомобильные двигатели. Элементы расчета и эксплуатационная надежность (5,6 семестры)	• Шасси автомобиля. Элементы расчета и эксплуатационная надежность (6,7 семестры) • Организация торговли автомобилями и запасными частями (7 семестр)
ПК-16	способность к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта ТТМ	• Системы, технологии и организация технического обслуживания и ремонта ТТМ (4, 5 семестры) • Гидравлические и пневматические системы ТТМ (5 семестр)	• Электрооборудование, электроника и компьютерные системы ТТМ (7 семестр) • Производственно-техническая инфраструктура предприятий сервиса (7 семестр) • Технологии восстановления автомобильных деталей и агрегатов (7 семестр) • Трибология и триботехника (8 семестр)

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Учебная дисциплина обеспечивает формирование части компетенций: **ПК-10, ПК-15, ПК-16.**

2.1. Дисциплинарная карта компетенции ПК-10

Код ПК-10	Формулировка компетенции: способность выбирать материалы для применения при эксплуатации и ремонте ТТМ различного назначения с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости
----------------------	--

Код ПК-10 Б1.ДВ.05.2	Формулировка дисциплинарной части компетенции: способность выбирать материалы и оборудование для применения при эксплуатации и ремонте ТТМ различного назначения с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости по результатам общения с клиентами в дилерских центрах по обслуживанию ТТМ
-------------------------------------	---

Требования к компонентному составу части компетенции ПК-10

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
В результате освоения компетенции студент Знает: - состояние и перспективы развития отрасли, системы сервисных услуг по фирменному обслуживанию ТТМ в стране и за рубежом; - методы оценки влияния фирменного обслуживания на клиентов дилерских центров; - принципы работы с дилерскими стандартами; - основные принципы и методы привлечения и удержания клиентов; - основы общения с клиентами, сценарии поведения с клиентами.	Лекции. Самостоятельная работа студентов по изучению теоретического материала.	Тестовые вопросы для текущего и промежуточного контроля. Экзамен.
Умеет: - использовать сценарии поведения при общении с клиентом; - работать с дилерскими стандартами.	Лабораторные работы. Самостоятельная работа студентов.	Отчеты по лабораторным работам. Реферат. Выполнение индивидуального задания. Экзамен.
Владеет: - методами оценки влияния фирменного обслуживания на клиентов дилерских центров; - методами привлечения и удержания клиентов; - методами общения с клиентами.	Лабораторные работы. Самостоятельная работа студентов.	Отчеты по лабораторным работам. Реферат. Выполнение индивидуального задания. Экзамен.

2.2. Дисциплинарная карта компетенции ПК-15

Код ПК-15	Формулировка компетенции: владение знаниями технических условий и правил рациональной эксплуатации ТТМ, причин и последствий прекращения их работоспособности
----------------------	---

Код ПК-15 Б1.ДВ.05.2	Формулировка дисциплинарной части компетенции: владение знаниями технических условий и правил рациональной эксплуатации ТТМ в соответствии с требованиями к фирменному обслуживанию ТТМ в дилерских центрах
-------------------------------------	---

Требования к компонентному составу части компетенции ПК-15

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
В результате освоения компетенции студент Знает: - требования к фирменной системе торговли ТТМ; - требования к фирменному обслуживанию ТТМ; - методы оценки качества фирменного обслуживания дилерских предприятий и ТТМ.	Лекции. Самостоятельная работа студентов по изучению теоретического материала.	Тестовые вопросы для текущего и промежуточного контроля. Экзамен.
Умеет: - оценивать качество фирменного обслуживания дилерского центра.	Лабораторные работы. Самостоятельная работа студентов.	Отчеты по лабораторным работам. Реферат. Выполнение индивидуального задания. Экзамен.
Владеет: - методами контроля качества фирменного обслуживания в дилерских центрах.	Лабораторные работы. Самостоятельная работа студентов.	Отчеты по лабораторным работам. Реферат. Выполнение индивидуального задания. Экзамен.

2.3. Дисциплинарная карта компетенции ПК-16

Код ПК-16	Формулировка компетенции: способность к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта ТТМ
----------------------	---

Код ПК-16 Б1.ДВ.05.2	Формулировка дисциплинарной части компетенции: способность к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта ТТМ посредством управления коллективом дилерских центров
-------------------------------------	---

Требования к компонентному составу части компетенции ПК-16

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
В результате освоения компетенции студент Знает: - организационную структуру дилерских предприятий; - модели и концепции управления коллективом дилерских предприятий; - методы управления персоналом дилерских предприятий; - методы оценки работы персонала.	Лекции. Самостоятельная работа студентов по изучению теоретического материала.	Тестовые вопросы для текущего и промежуточного контроля. Экзамен.
Умеет: - оценивать качество работы персонала дилерского центра.	Лабораторные работы. Самостоятельная работа студентов.	Отчеты по лабораторным работам. Реферат. Выполнение индивидуального задания. Экзамен.
Владеет: - эффективными методами управления коллективом дилерского центра; - методами общения и работы с персоналом, его подбора и проверки профессиональной пригодности, рациональной расстановки по рабочим местам.	Лабораторные работы. Самостоятельная работа студентов.	Отчеты по лабораторным работам. Реферат. Выполнение индивидуального задания. Экзамен.

3. Структура учебной дисциплины по видам и формам учебной работы

Таблица 3.1 – Объём и виды учебной работы

№ п.п.	Виды учебной работы	Трудоёмкость, ч	
		6 семестр	всего
1	Аудиторная работа	48	48
	-в том числе в интерактивной форме	32	32
	- лекции (Л)	16	16
	-в том числе в интерактивной форме	16	16
	- практические занятия (ПЗ)	-	-
	-в том числе в интерактивной форме	-	-
	- лабораторные работы (ЛР)	28	28
	-в том числе в интерактивной форме	16	16
2	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
3	Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
	- изучение теоретического материала	22	22
	- реферат	8	8
	- подготовка к лабораторным работам	7	7
	- подготовка отчетов по лабораторным работам	7	7
	- индивидуальные задания	16	16
4	Итоговая аттестация по дисциплине: экзамен	36	36
5	Трудоёмкость дисциплины, всего:		
	в часах (ч)	144	144
	в зачётных единицах (ЗЕ)	4	4

4. Содержание учебной дисциплины

4.1. Модульный тематический план

Таблица 4.1 – Тематический план по модулям учебной дисциплины

Номер учеб- ного мо- дуля	Номер раз- дела дисци- плин ы	Номер темы дисципл ины	Количество часов (очная форма обучения)						Трудоёмк ость, ч / ЗЕ	
			аудиторная работа					итогова я аттеста ция		СРС
			всего	ЛК	ПЗ	ЛР	КСР			
1	1	1	1	1					4	5
		2	1	1					2	3
		3	8	3		4	1		8	16
	Итого по модулю:		10	5		4	1		14	24/0,67
2	2	4	2	2					6	8
		5	6	2		4			10	16
		6	12	3		8	1		12	24
	Итого по модулю:		20	7		12	1		28	48/1,33
3	3	7	9	1		8			10	19
		8	5	1		4			4	9
		9	4	2			2		4	8
	Итого по модулю:		18	4		12	2		18	36/1
Итоговая аттестация								экзамен		36/1
Всего:			48	16		28	4	36	60	144/4

4.2. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Модуль 1. Принципы фирменного обслуживания ТТМ в современных условиях с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости.

Раздел 1. Дилерский центр: роль и место фирменного обслуживания ТТМ (ЛК - 5, ЛР - 4, СРС- 14).

Тема 1. Понятие «дилерский центр».

Современное состояние рынка услуг в сфере обслуживания ТТМ. Тенденции российского рынка сервиса. Дилерская и дистрибьюторская сети. Положительные и отрицательные черты дилерских центров и дистрибьюторов. Требования к фирменной системе торговли ТТМ. Требования к фирменному обслуживанию ТТМ. Специфика подготовки технических специалистов к работе с клиентами.

Тема 2. Роль и место фирменного обслуживания в структуре компании производителя ТТМ.

Планирование дилерского центра. Понятие «фирменное обслуживание». Принципы работы с дилерскими стандартами по организации фирменного обслуживания.

Тема 3. Психологический аспект фирменного обслуживания.

Составляющие фирменного обслуживания: концепция управления коллективом, внутренняя корпоративная этика компаний, фирменный стиль. Функции системы фирменного обслуживания. Законы, регламентирующие взаимоотношения между клиентом и дилерским центром. Ожидания клиентов, привлечение клиентов, удержание клиентов. Основные черты идеального дилерского центра. Выбор месторасположения дилерского центра с учетом будущего развития.

Модуль 2. Основы фирменного обслуживания в дилерских сетях при эксплуатации и обслуживании ТТМ.

Раздел 2. Основы фирменного обслуживания компаний производителей ТТМ (ЛК- 7, ЛР - 12, СРС- 28).

Тема 4. Модели и концепции управления коллективом при эксплуатации и обслуживании ТТМ.

Понятие структуры управления на предприятии. Влияние факторов на формирование структуры управления предприятием: исторического, территориального и специфических. Типы моделей управления: структурные, объектно-ориентированные, формализованные. Методы управления персоналом при эксплуатации и обслуживании ТТМ. Управление коллективом на примере компании «Siemens». Формирование мнения клиента о дилерском центре при общении с персоналом дилерского центра.

Тема 5. Внутренняя корпоративная этика компаний.

Понятие корпоративной этики. Нормативные и законодательные основы корпоративной этики. Морально-этическая база корпоративной этики. Влияние корпоративной этики на фирменное обслуживание. Создание корпоративных кодексов.

Тема 6. Фирменный стиль компании.

Фирменный стиль: цель, функции, преимущества. Система фирменного стиля: товарный знак, логотип, слоган, фирменные цвета, фирменный комплект шрифтов, корпоративный герой, постоянный коммуникант, фирменная одежда.

Принципы разработки проектов фирменного стиля дилерских предприятий.

Архитектура дилерских центров. Корпоративная идентификация: понятие, виды, элементы и их обслуживание. Элементы корпоративного дизайна зоны сервиса. Оборудование, инструмент, материалы и оформление технологических зон. Типовые проекты дилерских центров. Влияние архитектурных решений на имидж компаний-производителей ТТМ.

Персонификация сотрудников дилерских центров.

Понятие «бренд». Создание бренда, его влияние на степень удовлетворенности клиента.

Принципы построения взаимоотношений между клиентом и дилерскими центрами. Основы общения с клиентами, сценарии поведения с клиентами.

Модуль 3. Повышение качества фирменного обслуживания ТТМ в современных дилерских центрах и его контроль.

Раздел 3. Повышение качества фирменного обслуживания в современных дилерских центрах при обслуживании и эксплуатации ТТМ и его контроль (ЛК- 4, ЛР - 12, СРС- 18).

Тема 7. Оценка качества фирменного обслуживания представителями компаний-производителей ТТМ.

Параметры оценки качества фирменного обслуживания: корпоративная идентификация, оснащение технического центра, материалы, оборудование для ремонта и инструмент, персонал, работа технического центра дилера, контроль за качеством работ, сервис-маркетинг, работа с сертифицированными поставщиками, гарантийное обслуживание у дилера, поставка запасных частей.

Лицензирование и сертификация. Понятие о лицензировании и сертификации услуг дилерского центра.

Тема 8. Методы контроля качества фирменного обслуживания.

Международные стандарты в области управления и обеспечения качества. Информационные обратные связи на предприятии. Анализ качества продукции на рынке. Методы оценки работы персонала дилерских центров. Методы контроля качества: опрос по телефону, письменный опрос, технология «тайного покупателя», наблюдение посредством аудио- и видеосистем, вербальный опрос клиентов.

Тема 9. Меры по повышению качества фирменного обслуживания.

Работа с жалобами клиентов и их профилактика: повышение требований к персоналу и их квалификации, внедрение усовершенствованных технологий по обслуживанию клиентов. Управление отношениями с клиентами. Необходимые навыки персонала для работы с клиентами.

Гарантированное качество. Системы обеспечения качества. Система качества Toyota 3S: продажи, сервис, запасные части.

4.3. Перечень тем практических занятий

Не предусмотрены

4.4. Перечень тем лабораторных работ

Таблица 4.2 – Темы лабораторных работ

№ п.п.	Номер темы дисциплины	Наименование темы лабораторной работы
1	3	Оценка влияния фирменного обслуживания на клиентов дилерских центров. Привлечение и удержание клиентов.
2	5	Анализ фирменного стиля дилерских центров на соответствие дилерским стандартам
3	6	Выбор метода оценки работы и качества подбора персонала. Выбор метода управления коллективом дилерского центра.
4	6	Анализ работы и качества подбора персонала
5	7	Выбор метода оценки качества фирменного обслуживания дилерских центров

6	7	Анализ качества фирменного обслуживания дилерских центров
7	9	Ролевая игра «Сценарии общения персонала дилерского центра с клиентом».

5. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по лабораторным работам и индивидуальным заданиям на самостоятельную работу.
4. Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра, график изучения дисциплины приводится п. 7.
5. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

5.1. Виды самостоятельной работы студентов

Таблица 5.1 – Виды самостоятельной работы студентов (СРС)

Номер темы дисциплины	Вид самостоятельной работы студентов	Трудоёмкость, часов
1	Изучение теоретического материала	4
2	Выполнение индивидуального задания	2
3	Изучение теоретического материала Подготовка к лабораторной работе Подготовка отчета по лабораторной работе Выполнение индивидуального задания	4 1 1 2
4	Изучение теоретического материала Выполнение индивидуального задания	4 2
5	Изучение теоретического материала Подготовка к лабораторной работе Подготовка отчета по лабораторной работе Выполнение индивидуального задания Подготовка реферата	4 1 1 2 2
6	Изучение теоретического материала Подготовка к лабораторной работе Подготовка отчета по лабораторной работе Выполнение индивидуального задания Подготовка реферата	2 2 2 4 2
7	Изучение теоретического материала Подготовка к лабораторной работе Подготовка отчета по лабораторной работе	4 2 2

Номер темы дисциплины	Вид самостоятельной работы студентов	Трудоёмкость, часов
	Выполнение индивидуального задания	2
8	Подготовка к лабораторной работе	1
	Подготовка отчета по лабораторной работе	1
	Выполнение индивидуального задания	2
9	Изучение теоретического материала	4
	Итого: в ч / в 3Е	60/1,67

5.1.1. Изучение теоретического материала

Тематика вопросов, изучаемых самостоятельно:

Тема 1. Понятие «дилерский центр».

Специфика подготовки технических специалистов к работе с клиентами.

Тема 3. Психологический аспект фирменного обслуживания.

Выбор месторасположения дилерского центра с учетом будущего развития.

Тема 4. Модели и концепции управления коллективом при эксплуатации и обслуживании ТТМ.

Формирование мнения клиента о дилерском центре при общении с персоналом дилерского центра.

Тема 5. Внутренняя корпоративная этика компаний.

Создание корпоративных кодексов.

Тема 6. Фирменный стиль компаний.

Понятие «бренд». Создание бренда, его влияние на степень удовлетворенности клиента.

Тема 7. Оценка качества фирменного обслуживания представителями компаний-производителей ТТМ.

Лицензирование и сертификация. Понятие о лицензировании и сертификации услуг дилерского центра.

Тема 9. Меры по повышению качества фирменного обслуживания.

Управление отношениями с клиентами. Необходимые навыки персонала для работы с клиентами.

5.1.2. Реферат

Выполняется реферат на тему: «Сравнение фирменного обслуживания дилерских центров одного производителя ТТМ»

5.1.3. Индивидуальное задание

Таблица 4.4 – Темы индивидуальных заданий

№ п/п	Темы индивидуальных заданий
1	Анализ взаимодействия различных брендов под руководством одного дилера
2	Сравнительный анализ методов привлечения и удержания клиентов
3	Проект идеального дилерского центра. Разработка проекта рабочего места с соблюдением стандартов фирменного обслуживания на примере одного производителя ТТМ.
4	Проект идеального дилерского центра. Разработка сценариев поведения персонала с клиентами.

5.2. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой учащиеся не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом.

Проведение лабораторных работ основывается на интерактивном методе обучения, при котором обучающиеся взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность учащихся в процессе обучения. Место преподавателя в интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности обучающихся на достижение целей занятия.

6. Фонд оценочных средств дисциплины

6.1. Текущий контроль освоения заданных дисциплинарных компетенций

Текущий контроль освоения дисциплинарных компетенций проводится в следующих формах:

- контрольные работы;
- индивидуальное задание;

6.2. Рубежный контроль освоения заданных дисциплинарных компетенций

Рубежный контроль освоения дисциплинарных компетенций проводится по окончании модулей дисциплины в следующих формах:

- контрольные работы (модуль 1, 2, 3);
- защита лабораторных работ (модуль 1, 2, 3);

6.3. Промежуточный контроль освоения заданных дисциплинарных компетенций

1) Зачёт

- не предусмотрен.

2) Экзамен

Форма экзамена – устная. Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов. Допуск к экзамену осуществляется на основе сдачи реферата, защиты индивидуального задания и положительных результатов контрольных тестов.

Экзаменационная оценка выставляется с учетом результатов рубежной аттестации.

Фонд оценочных средств, включающий задания к лабораторным работам, контрольные работы, тесты и методы оценки, критерии оценивания, перечень контрольных точек и таблица планирования результатов обучения, позволяющие оценить результаты освоения данной дисциплины, входит в состав РПД в виде приложения.

6.4. Виды текущего, промежуточного и итогового контроля освоения элементов и частей компетенций

Таблица 6.1 - Виды контроля освоения элементов и частей компетенций

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	Вид контроля*				
	Текущий		Рубежный		Промежуточн ый
	С	ТО	ОЛР	Т/КР	Экзамен
В результате освоения дисциплины студент знает:					
- состояние и перспективы развития отрасли, системы сервисных услуг по фирменному обслуживанию ТТМ в стране и за рубежом;		ТО1		КР1	ТВ
- требования к фирменной системе торговли ТТМ;		ТО1		КР1	ТВ
- требования к фирменному обслуживанию ТТМ;		ТО1		КР1	ТВ
- принципы работы с дилерскими стандартами;		ТО2		КР1	ТВ
- методы оценки влияния фирменного обслуживания на клиентов дилерских центров;		ТО3		КР1	ТВ
- основные принципы и методы привлечения и удержания клиентов;		ТО3		КР1	ТВ
- организационную структуру дилерских предприятий;	С1	ТО4		КР2	ТВ
- модели и концепции управления коллективом дилерских предприятий;		ТО4		КР2	ТВ
- методы управления персоналом дилерских предприятий;	С2	ТО4		КР2	ТВ
- методы оценки качества дилерских		ТО6		КР3	ТВ

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	Вид контроля*				
	Текущий		Рубежный		Промежуточный
	С	ТО	ОЛР	Т/КР	Экзамен
предприятий и ТТМ;					
- методы оценки работы персонала;		ТО7		КР3	ТВ
- основы общения с клиентами, сценарии поведения с клиентами.		ТО8		КР3	ТВ
В результате освоения дисциплины студент умеет:					
- разрабатывать проекты фирменного стиля дилерских предприятий с учетом дилерских стандартов к обслуживанию ТТМ;	ИЗ		ОЛР2	КР2	КЗ
- оценивать качество работы персонала дилерского центра.	ИЗ		ОЛР4	КР2	КЗ
- оценивать качество фирменного обслуживания дилерского центра;	ИЗ		ОЛР6	КР3	КЗ
- использовать сценарии поведения при общении с клиентом.	ИЗ		ОЛР7	КР3	КЗ
В результате освоения дисциплины студент владеет:					
- методами оценки влияния фирменного обслуживания на клиентов дилерских центров;			ОЛР1		КЗ
- эффективными методами управления коллективом дилерского центра;			ОЛР3		КЗ
- методами общения и работы с персоналом, его подбора и проверки профессиональной пригодности, рациональной расстановки по рабочим местам.			ОЛР3		КЗ
- методами привлечения и удержания клиентов;			ОЛР1		КЗ
- методами контроля качества фирменного обслуживания дилерских центров;			ОЛР5		КЗ
- методами общения с клиентами.			ОЛР7		КЗ

*С – собеседование по теме; ТО – теоретический опрос; ОЛР – отчет по лабораторной работе; Т/КР – рубежное тестирование (контрольная работа); Р – реферат; ТВ – теоретический вопрос; ИЗ – индивидуальное задание; КЗ – комплексная задача.

[illegible]

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1 Карта обеспеченности дисциплины учебно-методической литературой

Б1.ДВ.05.2 Дилерская сеть и организация фирменного обслуживания (полное название дисциплины)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Блок 1. Дисциплины (модули)</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">(цикл дисциплины)</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;"> x </td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;"> x </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;"> обязательная по выбору студента </td> <td style="text-align: center; padding: 5px;"> базовая часть цикла вариативная часть цикла </td> </tr> </table>	Блок 1. Дисциплины (модули)		(цикл дисциплины)		x	x	обязательная по выбору студента	базовая часть цикла вариативная часть цикла
Блок 1. Дисциплины (модули)									
(цикл дисциплины)									
x	x								
обязательная по выбору студента	базовая часть цикла вариативная часть цикла								
23.03.03 (код направления / специальности)	Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профиль «Автомобильный сервис» (полное название направления подготовки / специальности)								
ЭТМ/А (аббревиатура направления / специальности)	<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> Уровень подготовки </td> <td style="width: 50%;"> Форма обучения </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> специалист x бакалавр магистр </td> <td style="text-align: center;"> x очная заочная очно-заочная </td> </tr> </table>	Уровень подготовки	Форма обучения	специалист x бакалавр магистр	x очная заочная очно-заочная				
Уровень подготовки	Форма обучения								
специалист x бакалавр магистр	x очная заочная очно-заочная								
2016 (год утверждения учебного плана ООП) Васькина Е.В. (фамилия, инициалы преподавателя) Автодорожный (факультет) АТМ (кафедра)	Семестр 6 Количество групп <u>1</u> Количество студентов <u>25</u> ассистент (должность) +7 (342) 239-10-26 (контактная информация)								

8.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Количество экземпляров в библиотеке
1	2	3
1 Основная литература		
1	Савич Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учебное пособие для вузов / Е. Л. Савич, М. М. Болбас, А. С. Сай. - Минск Москва: Новое знание, ИНФРА-М, 2012.	2
2	Волгин В.В. Автодилер: торговля техникой : практическое пособие / В. В. Волгин.— Москва : Дашков и К, 2013 .— 879 с.	4
3	Соломанидина Т.О. Организационная культура компании : учебное пособие для вузов / Т. О. Соломанидина. - Москва: Инфра-М, 2011.	3
4	Захаров Н. Л. Управление настроением персонала в организации : учебное пособие для вузов / Н. Л. Захаров, Б. Т. Пономаренко, М. Б. Перфильева. - Москва: ИНФРА-М, 2010.	4

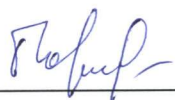
2 Дополнительная литература		
2.1 Учебные и научные издания		
1	Волгин В.В. Автосервис: структура и персонал : практическое пособие / В.В. Волгин.— 4-е изд.— М. : Дашков и К, 2009.— 691 с.	2
2	Гончаров В. В. Руководство для высшего управленческого персонала в XXI веке. Экспертная система по зарубежному менеджменту / В. В. Гончаров. - М.: МНИИПУ, 2008.	1
2.2 Периодические издания		
1	Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание, ремонт : научно-практический журнал / Просвещение. - Москва: Панорама, 2003 - . (1 раз в месяц)	1
2.3 Нормативно-технические издания		
не требуется		
2.4 Официальные издания		
не требуется		
2.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		
1	Электронная библиотека Научной библиотеки Пермского национального исследовательского политехнического университета [Электронный ресурс : полнотекстовая база данных электрон. документов изданных в Изд-ве ПНИПУ]. – Электрон. дан. (1 912 записей). – Пермь, 2014- . – Режим доступа: http://elib.pstu.ru/ . – Загл. с экрана.	

Основные данные об обеспеченности на « » **2016 года**
(дата одобрения рабочей программы на заседании кафедры)

Основная литература ☒ обеспечена ☐ не обеспечена

Дополнительная литература ☒ обеспечена ☐ не обеспечена

Зав. отделом комплектования
научной библиотеки



Н.В. Тюрикова

Текущие данные об обеспеченности на _____
(дата контроля литературы)

Основная литература ☒ обеспечена ☐ не обеспечена

Дополнительная литература ☒ обеспечена ☐ не обеспечена

Зав. отделом комплектования
научной библиотеки

Н.В. Тюрикова

8.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.3.1 Перечень программного обеспечения, в том числе компьютерные обучающие и контролирующие программы

Таблица 8.1 – Программы, используемые для обучения и контроля

№ п.п.	Вид учебного занятия	Наименование программного продукта	Рег. номер	Назначение

8.3.2 Аудио и видео-пособия

Таблица 8.3 – Используемые аудио- и видео-пособия

Вид аудио-, видео-пособия				Наименование учебного пособия
теле-фильм	кино-фильм	слайды	аудио-пособие	
		+		Курс лекций

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины

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

Таблица 9.1 – Специализированные лаборатории и классы

№ п.п.	Помещения			Площадь, м ²	Количество посадочных мест
	Название	Принадлежность (кафедра)	Номер аудитории		
1	Аудитория для видеодемонстраций	Кафедра АТМ	213 б	120	60

9.2 Основное учебное оборудование

Таблица 9.2 – Учебное оборудование

№ п.п.	Наименование и марка оборудования (стенда, макета, плаката)	Кол-во, ед.	Форма приобретения / владения (собственность, оперативное управление, аренда и т.п.)	Номер аудитории
1	2	3	4	5
1	Проектор TOSHIBA, экран, доска	1	Оперативное управление	213 б

Лист регистрации изменений

№ п.п.	Содержание изменения	Дата, номер протокола заседания кафедры. Подпись заведующего кафедрой
1		
2		
3		
4		