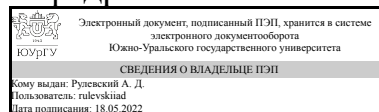


УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий выпускающей  
кафедрой



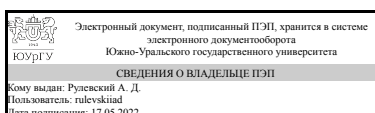
А. Д. Рулевский

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины** 1.Ф.П1.16.02 Основы работы сервис-бюро в автосервисном предприятии  
**для направления** 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы  
**уровень** Бакалавриат  
**профиль подготовки** Автомобили  
**форма обучения** очная  
**кафедра-разработчик** Автомобили и автомобильный сервис

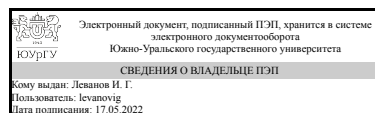
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.02 Наземные транспортно-технологические комплексы, утверждённым приказом Минобрнауки от 07.08.2020 № 915

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



А. Д. Рулевский

Разработчик программы,  
к.техн.н., доцент



И. Г. Леванов

## 1. Цели и задачи дисциплины

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

## Краткое содержание дисциплины

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

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

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

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Структура, организация и основы менеджмента в автосервисном предприятии, Технологическое проектирование автосервисного предприятия,	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
Основы фирменного обслуживания автомобилей	Знает: принципы построения и функционирования фирменной системы технического обслуживания автомобилей; влияние конструктивных особенностей автомобилей на технологии регламентных работ по техническому обслуживанию; формы организации деятельности автосервисных предприятий; технологии работ по техническому обслуживанию автомобилей, требования производителей к организации и функционированию системы фирменного обслуживания автомобилей. Умеет: Имеет практический опыт:
Технологическое проектирование автосервисного предприятия	Знает: нормативную документацию по технологическому проектированию автосервисного предприятия; последовательность технологического расчёта автосервисного предприятия; требования к генеральным планам и технологическим планировкам автосервисного предприятия. Умеет: пользоваться нормативно-технической документацией при решении задач профессиональной деятельности; выполнять технологический расчёт современными техническими средствами; выполнять чертежи технологических планировок современными техническими средствами. Имеет практический опыт: работы в программе КОМПАС 3D при выполнении проектов планировок автосервисного предприятия.
Структура, организация и основы менеджмента в автосервисном предприятии	Знает: процессы коммуникации и принципы эффективного управления; методы измерения качества и контроля результатов деятельности предприятий автосервиса. Умеет: самостоятельно разрабатывать и принимать управленческие решения. Имеет практический опыт:

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 44,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
--------------------	-------------	------------------------------------

		Номер семестра
		8
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	36	36
Лекции (Л)	12	12
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	24	24
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	63,5	63,5
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Изучение и конспектирование книг по работе службы приёмки автосервисов.	63,5	63.5
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Должностная инструкция мастера-консультанта, стандарты внешнего вида.	2	2	0	0
2	Этапы работы с клиентом.	18	6	12	0
3	Правила общения по телефону.	10	2	8	0
4	Работа сервис-бюро.	6	2	4	0

### 5.1. Лекции

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

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	2	Ролевая игра "Встреча клиента в сервис бюро, прием автомобиля по системе прямой приемки".	6
2	2	Ролевая игра "Запись клиента на обслуживание".	6
3	3	Ролевая игра "Продажа доп. Услуг".	4
4	3	Ролевая игра "Согласование дополнительных работ по телефону".	4
5	4	Ролевая игра "Выдача автомобиля клиенту".	4

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

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

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

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

### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

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

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

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

					мероприятие больше или равен 60 %. Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %.	
--	--	--	--	--	---	--

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

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

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

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

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

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

#### б) дополнительная литература:

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

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

1. Журнал "Автомобиль и сервис"



г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЁМКИ И ОФОРМЛЕНИЯ ЛЕГКОВОГО АВТОМОБИЛЯ В КУЗОВНОЙ РЕМОНТ

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. ТЕХНОЛОГИЯ ПРИЁМКИ И ОФОРМЛЕНИЯ ЛЕГКОВОГО АВТОМОБИЛЯ В КУЗОВНОЙ РЕМОНТ

**Электронная учебно-методическая документация**

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

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

**8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

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