

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «Дилерская сеть и организация фирменного обслуживания»

Дисциплина «Дилерская сеть и организация фирменного обслуживания» является частью программы бакалавриата «Автомобильный сервис» по направлению «23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Цели и задачи дисциплины

Цель 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).

Задачи дисциплины:

- изучение особенностей организации работ по сервису ТТМ в современных условиях с учетом влияния внешних факторов и требований безопасной, эффективной эксплуатации и стоимости, организации фирменного обслуживания и эксплуатации ТТМ в дилерских предприятиях, методов работы с персоналом
- формирование умения организации работы персонала с клиентами, организации деятельности дилерских предприятий по фирменному обслуживанию ТТМ, управления дилерскими предприятиями по обслуживанию ТТМ

Изучаемые объекты дисциплины

- 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.

Объем и виды учебной работы очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		6
1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме:	48	48
1.1. Контактная аудиторная работа, из них:		
- лекции (Л)	16	16
- лабораторные работы (ЛР)	28	28
- практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ)		
- контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
- контрольная работа		
1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС)	60	60
2. Промежуточная аттестация		
Экзамен	36	36
Дифференцированный зачет		

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		6
Зачет		
Курсовой проект (КП)		
Курсовая работа (КР)		
Общая трудоемкость дисциплины	144	144

Содержание дисциплины очная форма обучения

Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием	Объем аудиторных занятий по видам в часах			Объем внеаудиторных занятий по видам в часах
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
6-й семестр				
Тема 1. Понятие «дилерский центр».	1	2		4
Тема 2. Роль и место фирменного обслуживания в структуре компании производителя ТТМ.	1	4		4
Тема 3. Психологический аспект фирменного обслуживания.	3			6
Тема 4. Модели и концепции управления коллективом при эксплуатации и обслуживании ТТМ.	2			6
Тема 5. Внутренняя корпоративная этика компаний.	2			10
Тема 6. Фирменный стиль компании.	3	6		12
Тема 7. Оценка качества фирменного обслуживания представителями компаний-производителей ТТМ.	1	8		10
Тема 8. Методы контроля качества фирменного обслуживания.	1	4		4
Тема 9. Организация эффективного труда и техника безопасности на предприятиях автосервиса.	2	4		4
ИТОГО по семестру	16	28		60
ИТОГО по дисциплине	16	28		60

Тематика примерных лабораторных работ

№ п.п.	Наименование темы лабораторной работы
1.	Анализ емкости рынка фирменного обслуживания автомобилей на территории РФ
2.	Исследование комплексных критериев отбора дилерских центров на соответствии дилерским стандартам
3.	Выбор фирменного стиля, корпоративного дизайна, создание бренда дилерского центра, разработка сценариев поведения с клиентами.
4.	Технологический расчет параметров СТОА
5.	Выбор методов оценки качества обслуживания автомобилей на СТОА
6.	Безопасные приемы труда и соблюдение правил Т/Б при организации ТО и ТР на станциях технического обслуживания