

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Вологодская государственная молочнохозяйственная академия имени Н.В. Верещагина»

Инженерный факультет

Кафедра энергетических средств и технического сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

КОММУНИКАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ ПО ВОПРОСАМ  
СЕРВИСА АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

программы подготовки специалистов среднего звена среднего  
профессионального образования

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Квалификация выпускника: специалист по техническому обслуживанию и ремонту  
автотранспортных средств

Вологда – Молочное  
2025

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО с учетом рекомендаций и ПрОПОП СПО по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Разработчик: канд. эк. наук, доцент

Кузнецова Н.И.

Программа одобрена на заседании кафедры энергетических средств и технического сервиса 20 февраля 2025 года, протокол № 6.

Зав. кафедрой: канд. техн. наук, доцент

Бирюков А.Л.

Программа согласована на заседании методической комиссии инженерного факультета 20 февраля 2025 года, протокол № 6.

Председатель методической комиссии: канд. техн. наук, доцент Берденников Е.А.

## **1. Цель и задачи учебной дисциплины**

**Цель дисциплины «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств»** является: обеспечить высокое качество обслуживания и репутацию организации.

### **Задачи дисциплины:**

1. Сбор, обработка и актуализация информации о потребителях и их потребностях в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов.

2. Предварительная запись потребителей на сервисное обслуживание или ремонт автотранспортных средств и компонентов.

3. Консультирование потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов в соответствии с рекомендациями завода-изготовителя.

4. Разработка предложений и рекомендаций для повышения качества обслуживания потребителей.

## **2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «**Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств**» относится к профессиональному циклу Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств». *Индекс по учебному плану – МКД.03.02.*

К числу входных знаний, навыков и компетенций студента, приступающего к изучению дисциплины «**Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств**» должно относиться следующее:

- умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами;

- умение организовывать работу коллектива и команды;

- осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения поставленных задач;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- владение навыками технического обслуживания автомобильных двигателей согласно технологической документации;

- владение навыками диагностики, технического обслуживания электрооборудования и электронных систем автомобилей согласно технологической документации.

Освоение учебной дисциплины «**Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств**» базируется на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении таких дисциплин, как «Информационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационные технологии в профессиональной деятельности», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей», «Управленческая и техническая документация», «Управление процессом технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов», «Управление деятельностью персонала», «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами».

Знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной, необходимы для прохождения производственной практики.

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины**

Процесс изучения дисциплины «**Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами**» направлен на формирование следующих компетенций:

**а) общие (ОК):**

ОК-01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК-02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК-03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК-04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК-09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### **б) профессиональные (ПК)**

ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.

ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

#### **знать:**

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации, современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности;
- профессиональную документацию;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности;
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- технику продаж товара (услуги);
- основы сервисной деятельности;
- основы организации процесса обслуживания потребителей, основы межличностных отношений;
- этику делового общения;
- правила и инструменты эффективной коммуникации;
- методику выявления потребностей человека (потребителя);
- стандарты и процессы организации в области оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;

- устройство, особенности конструкции и эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- маркировку и применяемость моторных, трансмиссионных масел и специальных технических жидкостей;
- перечень сопутствующих товаров и услуг;
- методы планирования;
- основы выполнения базовых операций по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- основы делопроизводства;
- современные информационные технологии;
- инструкция по охране труда;
- гарантийную политику завода-изготовителя;
- законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией и защиты персональных данных;
- законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей и Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
- классификацию потребностей человека;
- основы организации процесса обслуживания потребителей;
- специальные программные продукты, применяемые для работы с базой потребителей (клиентов) организации и обеспечения процесса оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- каналы и источники поиска и привлечения потребителей.;
- сегментацию рынка и типология потребителей (клиентов);
- базовые принципы ведения клиентской базы;
- основы этикета и деловой коммуникации;
- базовое устройство автомобиля;
- правила допуска автотранспортных средств к эксплуатации;
- типы, классификацию, маркировку и применяемость масел и технических жидкостей, применяемых при эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- базовые принципы управления временем.

**уметь:**

- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- определять актуальность нормативно правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- определять источники достоверной правовой информации, составлять различные правовые документы;
- находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать;
- оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта;
- эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде, организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- использовать клиентскую базу организации для планирования и организации работы с потребителями;
- формировать положительное впечатление о специалисте, организации, бренде и продуктах, и услугах (создание репутации);
- проводить потребителям презентацию товаров и услуг организации с применением формулы «Характеристика – Польза – Выгода», исходя из выявленных потребностей потребителей;
- обеспечивать безопасность потребителей в процессе оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов в случае необходимости нахождения потребителей в зоне проведения работ;
- проводить прием – выдачу потребителям автотранспортных средств согласно стандартам оказания услуги, определенных заводом изготовителем;

- уточнять у потребителей информацию, характеризующую техническое состояние автотранспортных средств;
- проводить опрос потребителей перед обслуживанием (ремонтом) в целях уточнения условий эксплуатации и причин возникновения неисправностей;
- применять техники ведения деловых переговоров;
- разрешать конфликтные ситуации;
- применять техники по закрытию сделки и расширению заказ-наряда;
- обеспечивать конфиденциальность полученной информации;
- организовывать взаимодействие потребителя со смежными структурами организации;
- пользоваться технической документацией завода изготовителя транспортных средств;
- осуществлять подбор запасных частей, деталей разового монтажа, а также расходных материалов и технических жидкостей, необходимых для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- использовать специальные программные продукты и информационные ресурсы организации в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- обрабатывать входящие, исходящие телефонные звонки и запросы потребителей;
- пользоваться персональным компьютером и офисной техникой;
- корректно вести и актуализировать базу данных потребителей клиентов организации;
- осуществлять письменную и устную коммуникацию с потребителями в соответствии со стандартами деловой коммуникации;
- находить и использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы организации;
- на доступном языке проводить консультацию потребителей по вопросам безопасной эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- выявлять потребности потребителей в услугах по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов и уметь презентовать оказываемые организацией услуги с точки зрения пользы и выгоды для потребителя;
- работать с рекламациями потребителей;
- осуществлять телефонную и очную коммуникацию с потребителем в конфликтной ситуации;
- проводить визуальный и инструментальный осмотр автотранспортных средств и их компонентов;
- осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе обработки рекламаций;
- определять возможность удовлетворения требований потребителей на основании анализа условий предоставления гарантии на товары (оказываемые услуги) и факторов эксплуатации автотранспортных средств и их компонентов;
- изучать документацию, выявлять и идентифицировать отклонения в оформлении гарантийных документов;
- пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов;
- подбирать и применять контрольно-измерительный, механический, автоматизированный инструмент и оборудование, соответствующие технологическому процессу выполняемых работ;
- проверять исправность и работоспособность механизмов, агрегатов и систем автотранспортного средства;
- применять стандартное и специализированное программное обеспечение.

## 4 Структура и содержание учебной дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 150 часов.

### 4.1 Структура учебной дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Семестр
		7
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	72	72
в том числе:		
Лекции (Л)	24	24
Практические занятия (ПЗ)	48	48
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	64	64
Вид промежуточной аттестации	14	Экзамен 14
Общая трудоёмкость, часы	150	150

### 4.2 Содержание разделов учебной дисциплин

#### Тема 1. Культура делового общения

1. Процесс общения и его стороны: коммуникация (обмен информацией), интеракция (взаимодействие), перцепция (взаимопонимание).

2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.

3. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.

4. Деловой этикет при общении с потребителями и поставщиками. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

5. Техника продажи услуг на базе доверительных отношений.

#### Тема 2. Основы коммуникации с потребителями

1. Система взаимоотношений и коммуникаций с потребителем АТС.

2. Первичная коммуникация с потребителем (предварительная запись ТС).

3. Прием ТС в ремонт составление предварительной сметы ремонта.

4. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.

5. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.

6. Закон «о защите прав потребителей РФ» в сфере реализации товаров и услуг.

7. Система учета и записи клиентов для проведения ремонта/сервиса обслуживания АТС.

8. Система продажи дополнительных услуг сервиса, аксессуаров и расходных материалов.

#### Тема 3 Основы коммуникации с поставщиками

1. Каналы распределения товаров.

2. Идентификационный номер ТС (VIN).

3. Система формирования и пополнения резерва запасных частей в автосервисе.

4. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.

5. Система взаимоотношений и коммуникации с поставщиками услуг ЖКХ.

6. Закон «О защите прав потребителей РФ» в сфере закупок материальных ценностей и услуг.

7. Договорные отношения с поставщиками

### 4.3 Разделы учебной дисциплины и виды занятий

№ п/п.	Наименование раздела учебной дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
1	Культура делового общения	8	10	20	38
2	Основы коммуникации с потребителями.	8	28	24	60
3	Основы коммуникации с поставщиками.	8	10	20	38
	Промежуточная аттестация в форме экзамена				14
Итого:		24	48	64	150

### 4.4 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

### 5 Образовательные технологии

Объем аудиторных занятий: всего – 72 часа, в том числе лекций – 24 час, практических занятий – 48 часов.

44% - занятия в интерактивных формах от объема аудиторных занятий.

Семестр	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии и тема занятия	Кол-во часов
	Лекция	Лекции – визуализации с использованием приложения Microsoft Office Power Point.	20
7	ПР	Тренинг Тема 1: Отработка приемов вербального и не вербального общения с потребителями АТС. Тема 2: Составление предполагаемой базы потребителей АТС. Создание карточки потребителя. Тема 3: Подбор дополнительных услуг сервиса в зависимости от АТС и комплектации. Тема 4: Работа с каталогами запчастей поставщиков. Тема 5: Создание прайса на услуги автосервиса.	10
Итого:			30

**6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

#### 6.1 Виды самостоятельной работы, порядок их выполнения и контроля

Самостоятельная работа студента предусматривает:

- освоение теоретического курса по всем разделам дисциплины;
- ответы на теоретические вопросы (вопросы для самоподготовки, контрольные вопросы);

- самостоятельное изучение нормативно-правовых актов в области оказания сервисного обслуживания автотранспортных средств и их компонентов, проверка комплектности автотранспортного средства на соответствие технической документации организации изготовителя, контрольно-диагностических работ в рамках предпродажной подготовки автотранспортного средства, определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников.

К самостоятельной работе студентов также относится:

Написание докладов или рефератов, например, на темы:

1. Описать регламент взаимодействия с клиентами.
2. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.
3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
4. Порядок выдачи автотранспортного средства клиенту.
5. Прецеденты использования Законодательства в сфере сервиса АТС.
6. Описать регламент взаимодействия с клиентами.
7. Методы коммуникаций для сотрудников, которые общаются с клиентами.
8. Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций.

- подготовка к защите практических работ по контрольным вопросам для самопроверки;

- подготовка к сдаче экзамена методом тестирования с предварительной выдачей вопросов к экзамену.

Самостоятельная работа студентов осуществляется на образовательном портале Вологодской ГМХА. Для методического обеспечения самостоятельной работы используются электронные курсы, разработанные в среде MOODLE.

Электронные курсы включают:

- методические рекомендации по изучению дисциплины;
- лекции;
- тесты;
- задания и методические указания к практическим работам.

## **6.2 Контрольные вопросы для самопроверки**

1. Основные принципы налаживания контакта с потребителями.
2. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
3. Соотнесите понятия «общение» и «коммуникация».
4. Что такое общение?
5. Каковы этические принципы делового общения?
6. Как правильно общаться по телефону в деловой ситуации?
7. Какие правила общения с клиентами сервисных предприятий автомобильного транспорта.
8. Общие правила коммуникации с клиентами.
9. Инструменты для выстраивания коммуникации с клиентами.
10. Коммуникации с проблемными и сложными клиентами.
11. Назовите важные факторы в общении через электронную почту с клиентами.
12. Коммуникация с потребителем во время ремонта ТС.
13. Коммуникация с потребителем в момент возврата ТС из ремонта.
14. Виды поставщиков, выбор поставщика.
15. Виды коммуникации с поставщиками.
16. Как выстроить общение с поставщиками?
17. Система взаимоотношений и коммуникаций с поставщиками запасных частей.
18. Что понимается под культурой общения?
19. Опишите взаимоотношения заказчика и организации сервиса.
20. Назовите требования к работникам сервисного предприятия, позволяющие культурно обслуживать заказчика.

## **6.3 Примерные тестовые задания для экзамена**

1. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это...
  - а) избегание;
  - б) компромисс
  - в) соперничество;

- г) приспособление
2. Все ли сотрудники, которые общаются с клиентами, должны освоить методы коммуникации?
- а) все;
- б) только кто-то один;
- в) этого не требуется.
3. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:
- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы не верны.
4. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражают:
- а) в ритуалах;
- б) в кодексе;
- в) в традициях.
5. Общение – это...
- а) заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
- б) чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
- в) сложный процесс установления и развития контактов между людьми.
6. Какое из приведенных выражений следует употреблять в телефонном разговоре с клиентом?
- а) «я не знаю»;
- б) «Вы должны»;
- в) «подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- г) «хороший вопрос, разрешите я уточню это для Вас»;
- д) «это не моя ошибка»
7. Почему нужно уделять особое внимание клиенту, как только он вошёл:
- а) Чтобы он не чувствовал себя потерянно
- б) Чтобы он не злился
- в) Чтобы дать понять, что его ждали
8. Что является идеальной темой для обсуждения с клиентом:
- а) Его личная жизнь
- б) Дополнительные услуги, где учится/ работает
- в) Дополнительные услуги, новинки
9. Определите, вид вопроса: «Как для Вас удобно было бы оплатить: по банковской карте, наличными, или по реквизитам счета?»:
- а) Закрытый
- б) Альтернативный
- в) Контрольный
10. Этап общения с клиентом, который оставляет самое главное впечатление:
- а) При оплате
- б) Когда только начинается общение с клиентом
- в) Оба варианта верны
- г) Нет верного ответа
11. Что нельзя делать, когда клиент высказывает возражение:
- а) Усомниться в обоснованности возражения
- б) Задавать дополнительные вопросы
- в) Показать, как наше предложение поможет клиенту
12. Когда переходим к оплате, нужно:
- а) «Кидайте деньги на номер на табличке»
- б) Четко назвать сумму, попросить деньги

- в) *Пригласить на место оплаты, четко назвать сумму, объяснить как выполнить перевод*
13. Что нельзя делать, когда клиент высказывает возражение:
- а) *Согласиться с тем, что клиент имеет право на такую точку зрения*
  - б) *Спорить с клиентом*
  - в) *Спрашивать, что еще мешает клиенту принять решение*
14. Выберите из всех предложенных вариантов тот, который может быть оптимальной целью первого телефонного контакта с потенциальным клиентом:
- а) *Получить согласие клиента на потенциальное дальнейшее взаимодействие*
  - б) *Вызвать интерес у клиента к компании*
  - в) *Продажа*
15. Если клиент сомневается в том, что ваш товар или услуга ему подходит, вы:
- а) *Постараетесь убедить его в том, что имеющийся у вас товар или услуга удовлетворит его потребности*
  - б) *Предложите ему скидку на товар или услугу*
  - в) *Согласитесь с сомнениями клиента*
16. Какая из приведённых ниже стратегий рекомендуется для товаров, которые имеют самый большой удельный вес в обороте?
- а) *Изучать альтернативные предложения на рынке и добиваться максимальной скидки*
  - б) *Боремся за максимальную скидку*
  - в) *Спрашиваем максимальную скидку*
  - г) *Все перечисленное выше*
17. Коммуникативная сторона общения:
- а) *взаимопонимание участников общения*
  - б) *обмен информацией между людьми*
  - в) *организация взаимодействия между людьми*
18. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) *специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности*
  - б) *хозяйственных сооружений*
  - в) *транспортной инфраструктуры*
19. Завоевание клиентов, поддержание и укрепление взаимоотношений с ними:
- а) *конверсионный маркетинг*
  - б) *маркетинг взаимоотношений*
  - в) *поддерживающий маркетинг*
20. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- а) *предоставление информации клиенту*
  - б) *определенный способ предоставления услуг заказчику+*
  - в) *оказание услуги клиенту*

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **7.1 Основная литература:**

1. Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учебное пособие / С.Ф. Головин. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 282 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014919-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1858849> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.
2. Зайцева, Т. В. Управление персоналом: учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 315 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2160249. - ISBN 978-5-16-020123-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2160249> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.
3. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.И. Кривокора. —

Москва: ИНФРА-М, 2025. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978 5-16-020321-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169572> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. Туровец, О.Г. Организация производства и управление предприятием: учебник / под ред. О. Г. Туровца. — 3-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 506 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015612-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2084138> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

## **7.2 Дополнительная литература:**

1. Кибанов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 301 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-020210-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2162583> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Кошева, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошева, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183422> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Сыров, В. Д. Организация производства: учебное пособие / В.Д. Сыров. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2025. — 283 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5 369-01824-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2187729> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. Шитов, В. Н. Планирование, организация и управление деятельностью персонала структурного подразделения: учебное пособие / В.Н. Шитов. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 484 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2092351. - ISBN 978-5 16-019166-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2092351> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

## **7.3 Перечень информационных технологий, используемых при проведении научно-исследовательской работы, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Автоматизированная библиотечно-информационная система (ИРБИС) «Библиотека» внедрена в библиотеке Вологодской ГМХА, на сайте библиотеки организован доступ к электронным каталогам.

Вуз обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

### ***Программное обеспечение общего назначения, используемое в обучении***

- Операционная система Microsoft Windows
- Офисный пакет Microsoft Office Professional, OpenOffice, LibreOffice
- Табличный редактор Microsoft Office Excel
- Текстовый редактор Microsoft Office Word
- Редактор презентаций Microsoft Office Power Point
- Интернет-браузер Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera
- Почтовая программа Mozilla Thunderbird
- Программы для тестирования SunRay TestOfficePro 4.8,
- Контрольно-тестовая система КТС Net 3
- Средства антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security
- Система управления обучением MOODLE (Образовательный портал) – режим доступа: <https://moodle.molochnoe.ru/>

### ***Профессиональное программное обеспечение, используемое в обучении***

- Система автоматизированного проектирования AutoCAD Academic Edition
- Система автоматизированного проектирования SolidWorks
- Система автоматизированного проектирования КОМПАС-3D
- Система моделирования общего назначения GPSS World Student Version
- Система управления базами данных Microsoft Office Access
- Справочная правовая система КонсультантПлюс (локальная версия)
- Справочная правовая система КонсультантПлюс (некоммерческие интернет-версии) – режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/>
- Справочная правовая система Гарант (интернет-версия) – режим доступа: <http://www.garant.ru/>
- Виртуальные лаборатории: электротехника, теплотехника, гидравлика
- Курс виртуальных лабораторных работ «Процессы и аппараты пищевых производств» (web-версия) – режим доступа: <http://www.labrab.ru/vgmha/>
- 1С: Предприятие 8 Конфигурация 1С: Бухгалтерия 8 (учебная версия)
- Программный пакет для статистического анализа STATISTICA Advanced + QC 10 for Windows (однопользовательская версия)
- Программа разработки бизнес планов и оценки инвестиционных проектов Project Expert (Tutorial) for Windows
- Автоматизированная информационная система «Меркурий», подсистема Хозяйствующего субъекта (Меркурий.ХС) (демоверсия) – режим доступа: <https://mercury.vetrif.ru/hs>
- Программы архивации 7-ZIP

### ***Электронные библиотечные системы:***

- - электронный библиотечный каталог Web ИРБИС – режим доступа: [https://molochnoe.ru/cgi-bin/irbis64r\\_14/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=F&I21DBNAM=STATIC&I21DBN=STATIC](https://molochnoe.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBNAM=STATIC&I21DBN=STATIC),
- - ЭБС ЛАНЬ – режим доступа: <https://e.lanbook.com/>,
- - ЭБС Znanium.com – режим доступа: <https://new.znanium.com/>,
- - ЭБС ЮРАЙТ – режим доступа: <https://urait.ru/>,
- - ЭБС POLPRED.COM: <http://www.polpred.com/>,
- - электронная библиотека издательского центра «Академия»: <https://www.academia-moscow.ru/elibrary/> (коллекция СПО),
- - ЭБС ФГБОУ ВО Вологодская ГМХА – режим доступа: <https://molochnoe.ru/ebs/>.

### **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебная аудитория 4205 для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебная мебель: столы – 35, стулья – 75, доска меловая, кафедра. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional Лицензии 49230531 бессрочно, Microsoft Office Professional 2007 Лицензии 42543554 бессрочно.

Учебная аудитория 4304 для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебная мебель: столы – 37, стулья – 74, доска меловая, кафедра. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional Лицензии 49230531 бессрочно, Microsoft Office Professional 2007 Лицензии 42543554 бессрочно.

Учебная аудитория 4208 Кабинет для проведения практических и лабораторных занятий, самостоятельной работы

Оснащенность:

Учебная мебель: столы – 14, стулья – 30, учебные доски, шкаф для хранения уч. материала. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт., 3D принтер Picaso Designer X, сборочный чертеж, кинематические схемы, программа "Компас-3D", доски чертежные, чертежные приборы, пластмассовые циркули и треугольники, чертежные столы.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional, Лицензии 49230531, Microsoft Office Professional 2007, Лицензии 42543554 Кабинет № 14 - 64,4 м2

### **9 Обеспечение образования для лиц с ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, исходя из индивидуальных психофизических особенностей и по личному заявлению обучающегося, в части создания специальных условий.

В специальные условия могут входить: предоставление отдельной аудитории, необходимых технических средств, присутствие ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь, выбор формы предоставления инструкции по порядку проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, использование специальных технических средств, предоставление перерыва для приема пищи, лекарств и др.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.