

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Автосервисное фирменное обслуживание
Краткое содержание	Торгово-сервисная составляющая фирменного обслуживания. Информационная составляющая фирменного обслуживания. Субъекты фирменного обслуживания. Условия удовлетворения клиента на предприятии фирменного обслуживания. Специфика персонала в фирменном обслуживании. Этапы фирменного сбыта автомобилей Стандартные автоматизированные системы продаж автотранспортных средств и запасных частей. Специализированное программное обеспечение реализации автомобилей и запасных частей. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Готовность к организации и контролю качества и безопасности процессов сервиса, параметров технологических процессов с учетом требований потребителя
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет 5 семестр
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	Синицын, А. К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей : учебное пособие / А. К. Синицын. — М. : Российский университет дружбы народов, 2013. — 204 с. — ISBN 978-5-209-05404-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/22391.html (дата обращения: 25.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
Дополнительная литература	Транспортное обеспечение коммерческой деятельности : [учеб.пособие] / [Г.Я. Резго, В.М. Самуйлов, С.В. Рачек и др.] ; под ред. Г.Я. Резго. - М. : Финансы и статистика, 2006. - 128 с. : ил. - На учебнике гриф: Доп.УМО. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 5-279-02767-7

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023