

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

декан инженерно-технологического  
факультета,

К.Т.Н., доцент

Е.В. Кулаев

«24» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.03 Система, технология и организация сер-  
висных услуг**

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

**43.03.01 Сервис** □

Код и наименование направления подготовки/специальности

**Организация сервиса машин и оборудовани**

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

**бакалавр**

Квалификация выпускника

**Очная**

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

## 1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» является научить студентов основам материально-технического снабжения производства в агропромышленном комплексе.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции*	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций**	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-2 Способен проводить внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств	ПК-2.1 Разрабатывает технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	<i>Знания:</i> Требования операционно-постовых карт технического осмотра транспортных средств (В/06.6 Зн.1); Правила использования средств технического диагностирования и методы измерения параметров рабочих процессов узлов, агрегатов и систем транспортных средств (В/06.6 Зн.4); Правила использования средств технического диагностирования и методы измерения параметров рабочих процессов узлов, агрегатов и систем транспортных средств (В/10.6 Зн.9).
		<i>Умения:</i> Применять органолептический метод проверки (В/06.6 У.1); Применять средства технического диагностирования, в том числе средства измерений (В/06.6 У.2).
		<i>Навыки и/или трудовые действия:</i> Выбор операционно-постовых карт в соответствии с категорией транспортных средств (В/06.6 Т.д.1).
	ПК-2.2 Контролирует периодичность обслуживания средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования	<i>Знания:</i> Технология проведения технического осмотра транспортных средств (В/03.6 Зн.1); Требования операционно-постовых карт технического осмотра транспортных средств (В/10.6 Зн.4).
		<i>Умения:</i> Внедрять методы и средства технического диагностирования новых систем транспортных средств (В/10.6 У.5)
		<i>Навыки и/или трудовые действия:</i> Выполнение перемещения транспортных средств по постам линии технического контроля (В/03.6 Т.д.1); Контроль перемещения транспортных средств по постам линии технического контроля, выполняемого оператором-контролером (В/03.6 Т.д.2).

	ПК-2.3 Соблюдает требования нормативных правовых документов к техническому осмотру транспортных средств	<p><i>Знания:</i> Правила заполнения диагностических карт (В/08.6 Зн.1)</p> <p><i>Умения:</i> Актуализировать нормативно-техническую документацию пункта технического осмотра (В/08.6 У.4)</p> <p><i>Навыки и/или трудовые действия:</i> Передача результатов технических осмотров в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра (В/08.6 Т.д.5); Выполнение требований нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра (В/08.6 Т.д.6); Выполнение требований нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств (В/08.6 Т.д.7)</p>
ПК-3 Способен осуществлять деятельность по улучшению качества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств	ПК-3.1 Определяет параметры качества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	<p><i>Знания:</i> Требования нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств (В/07.6 Зн.2)</p> <p><i>Умения:</i></p> <p><i>Навыки и/или трудовые действия:</i> Расчет параметров технического состояния транспортных средств и сравнение их с требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств (В/07.6 Т.д.3)</p>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.03 «Система, технология и организация сервисных услуг» является дисциплиной обязательной части программы бакалавриата.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 5 семестре (-ах);
- для студентов заочной формы обучения – на    курсе (-ах);
- для студентов очно-заочной формы обучения – в        семестре (-ах).

Для освоения дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Принятие управленческих решений в сервисной деятельности», «Статистика сервисной деятельности», «Основы функционирования систем сервиса».

Освоение дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Проектирование предприятий технического сервиса;
- Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса;
- Эксплуатация, обслуживание оборудования предприятий АПК



5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием ответственного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций**	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
1	Тема 1. Понятие об автомобильном сервисе	8	2	-	2	4	Устный опрос, написание лабораторных работ	Устный опрос, написание лабораторных работ	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
2	Тема 2. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса	8	2	-	2	4	Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
3	Тема 3. Организация услуг в автомобильном сервисе	8	2	-	2	4	Устный опрос, написание лабораторных работ	Устный опрос, написание лабораторных работ	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
4	Тема 4. Элементы системы услуг в автомобильном сервисе	8	2	-	2	4	Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
5	Тема 5. Автомобильный сервис: многообразие	8	2	-	2	4	Устный опрос	Устный опрос	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
6	Тема 6. Органы, курирующие предприятия автомобильного сервиса	8	2	-	2	4	Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
7	Тема 7. Документация на оказание услуг автосервиса	8	2		2	4	Устный опрос	Устный опрос	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
8	Тема 8. Средства труда в автосервисе	8	2	-	2	4	Устный опрос, реферат	Устный опрос, реферат	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
9	Тема 9. Компьютерное обеспечение деятельности автосервиса	8	2	-	2	4	Устный опрос	Устный опрос	ПК-2.13 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1
12	<b>Практическая подготовка</b>		18	-	18	36			

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего кон- троля успеваемости и промежуточной аттеста- ции	Оценочное средство проверки результатов достижения индикато- ров компетенций**	Код индикаторов достиже- ния компетенций
		Всего	Лекции	Семи- нарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
13	Контроль	36							
14	Промежуточная аттестация	0,25	-	-		-	Экзамен	-	
15	Итого	108	18		18	36			

#### Заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего кон- троля успеваемости и промежуточной аттеста- ции	Оценочное средство проверки результатов достижения индикато- ров компетенций**	Код индикаторов достиже- ния компетенций
		Всего	Лекции	Семи- нарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
1									
2									
	Практическая подготовка								
	Промежуточная аттеста- ция								
	Итого								

#### Очно-заочная форма обучения

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего кон- троля успеваемости и промежуточной аттеста- ции	Оценочное средство проверки результатов достижения индикато- ров компетенций**	Код индикаторов достиже- ния компетенций
		Всего	Лекции	Семи- нарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
1									
2									
	Практическая подготовка								
	Промежуточная аттестация								
	Итого								

**5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий\***

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
Тема 1. Понятие об автомобильном сервисе	Структура дисциплины, ее цель, задачи, место в учебном плане. Роль и назначение предприятий автомобильного сервиса. История развития предприятий автомобильного сервиса.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Тема 2. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса	Сертификация: понятие, цели, задачи, правовые основы. Порядок сертификации. Проблемы сертификации из практики российских предприятий автомобильного сервиса (лекция с ошибками)	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Тема 3. Организация услуг в автомобильном сервисе	Общероссийский классификатор услуг населению. Классификация ремонта и технического обслуживания автомобилей.	2/2/2	-/-/-	-/-/-
Тема 4. Элементы системы услуг в автомобильном сервисе	Закон РФ «О защите прав потребителей». Закон РФ «О предприятиях и предпринимательской деятельности», Закон РФ «О собственности в РФ».	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Тема 5. Автомобильный сервис: многообразие	Классификация автосервисов. Классификация станций технического обслуживания.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Тема 6. Органы, курирующие предприятия автомобильного сервиса	Органы государственной власти, курирующие предприятия автомобильного сервиса. Ассоциации, курирующие предприятия автомобильного сервиса.	2/-/2	-/-/-	-/-/-

Тема 7. Документация на оказание услуг автосервиса	Документы первого уровня («Положение о техническом обслуживании и ремонте автомобилей, принадлежащим гражданам», Сертификат соответствия на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, прейскурант, положения о подразделениях автосервиса). Документы второго уровня (заказ-наряд, приемосдаточный акт, расходная ведомость, сводная ведомость, талон выходного контроля). (лекция визуализация)	2/-/2	-/-/-	-/-/-
Тема 8. Средства труда в автосервисе	Оборудование для ремонта и диагностики легковых и грузовых машин на предприятии автомобильного сервиса. Инструменты для ремонта и диагностики легковых и грузовых машин на предприятии автомобильного сервиса.	2/2/2	-/-/-	-/-/-
Тема 9. Компьютерное обеспечение деятельности автосервиса	Финансовые (экономические) программы для предприятий автомобильного сервиса. Правовые (юридические) программы для предприятий автомобильного сервиса. Электронные каталоги и базы данных клиентов для предприятий автомобильного сервиса.	2/-/2	-/-/-	-/-/-
<b>Итого</b>		<b>18/4/18</b>	<b>-/-/-</b>	<b>-/-/-</b>

**5.2. Лабораторные занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме\***

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка					
		очная форма		заочная форма		очно-заочная форма	
		прак	лаб	прак	лаб	прак	лаб
Тема 1. Понятие об автомобильном сервисе	Ряды распределения автосервисов.		2/-/2				

Тема 2. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту на предприятиях автосервиса	Статистика в области технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств		2/-/2				
Тема 3. Организация услуг в автомобильном сервисе	Жидкие расходные материалы – ресурс обеспечения предприятий автосервиса. Твердые расходные материалы – ресурс обеспечения предприятий автосервиса.		2/-/2				
Тема 4. Элементы системы услуг в автомобильном сервисе	Производственная мощность участка покраски автомобиля в автосервисе. Количество постов в автосервисе. Доход автосервиса (дебаты). Методы организации текущего ремонта автомобилей.		2/-/2				
Тема 5. Автомобильный сервис: многообразие	Анализ позиций запасных частей в автосервисе. Остаточная стоимость машины.		2/-/2				
Тема 6. Органы, курирующие предприятия автомобильного сервиса	Управление качеством технического обслуживания и ремонта на предприятиях автосервиса.		2/-/2				
Тема 7. Документация на оказание услуг автосервиса	Планирование затрат на функционирование автосервиса. Ранжирование автосервисов. Электронные каталоги и базы данных клиентов на предприятиях автомобильного сервиса. Экономические компьютерные программы на предприятиях автосервиса.		2/2/2				
Тема 8. Средства труда в автосервисе	Классификация и состав технологического оборудования		2/-/2				

	предприятий автосервиса (круглый стол). Факторный анализ прибыли от реализации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Выбор оптимального варианта оборудования для мойки автомобиля						
Тема 9. Компьютерное обеспечение деятельности автосервиса	Правовые компьютерные программы на предприятиях автосервиса		2/2/2				
<b>Итого</b>			<b>18/4/18</b>				

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов		Очно-заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Изучение учебной литературы, ответы на вопросы и тестовые задания самоконтроля, самостоятельное решение задач	16					
Подготовка реферата	10					
Подготовка к лабораторной работе	10					
Написание контрольной работы	-					
<b>ИТОГО</b>	<b>36</b>					

### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг».
4. Методические рекомендации по выполнению письменных расчетно-графических работ.
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Понятие об автомобильном сервисе	1,2	1,2,3,4,5	1,2,3,4
2	Автомобильный сервис: многообразие	1,2	2,3,4,5	1,2,3,4
3	Средства труда в автосервисе	1,2	6,7	1,2,3,4
4	Компьютерное обеспечение деятельности автосервиса	1,2	7,8	1,2,3,4

**7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг»**

**7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

**Очная форма обучения**

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
ПК-2.1 Разрабатывает технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	Б1.О.08 Информационные технологии		■		■	■								
	Б1.О.08.02 Информационно-коммуникативные технологии в сфере сервиса машин и оборудования				■									
	Б1.В.01 Организация и безопасность на транспорте						■							
	Б1.В.03 Система, технология и организация сервисных услуг					+								
	Б1.В.04 Проектирование предприятий технического сервиса									■				
	Б1.В.07 Сервис и эксплуатация автотранспортных средств									■				
	Б1.В.10 Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса						■							
	Б1.В.12 Гидравлические и пневматические системы автотранспортных средств						■	■						
	Б1.В.13 Специализированный подвижной состав						■							
	Б1.В.ДВ.03.01 Основы проектирования технологического оборудования						■							
	Б1.В.ДВ.03.02 Цифровые технологии обработки информации						■							
	Б2.О.01(У) Ознакомительная практика		■											
	Б2.В.03(Пд) Преддипломная практика									■				
	Б3.01 Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									■				
	Б3.02 Выполнение и защита выпускной									■				



Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Б2.В.02(П) Организационно-управленческая практика										
	Б2.В.03(Пд) Преддипломная практика										
	Б3.01 Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										
	Б3.02 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										
ПК-3.1 Определяет параметры качества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	Б1.В.02 Техническая эксплуатация автотранспортных средств										
	Б1.В.03 Система, технология и организация сервисных услуг					+					
	Б1.В.05 Эффективность и экономика сервисных услуг										
	Б1.В.10 Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса										
	Б1.В.11 Эксплуатация, обслуживание оборудования предприятий АПК										
	Б1.В.15 Основы научных исследований										
	Б2.В.02(П) Организационно-управленческая практика										
	Б2.В.03(Пд) Преддипломная практика										
	Б3.01 Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										
	Б3.02 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										

### Заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	А

### Очно-заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестры									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	А

**7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**  
Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы форми-

рования компетенций по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг» проводится в виде экзамена.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### **Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения**

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

<b>№ контрольной точки</b>	<b>Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
1.	Реферат	5
2.	Устный опрос	10
3.	Защита практических работ	45
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

### **Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций**

#### **Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения**

Результат текущего контроля для студентов заочной формы обучения складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает написание реферата, защиту практических работ, контрольную точку в виде контрольной работы (аудиторной) по всем разделам дисциплины (**маx 30 баллов**), посещение лекций (**маx 10 баллов**), результативность работы на практических занятиях (**маx 15 баллов**), поощрительные баллы (**маx 15 баллов**).

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Реферат	5
2.	Устный опрос	25
	Защита практических работ	30
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

#### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очно-заочной формы обучения

Для студентов очно-заочной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Реферат	5
	Устный опрос	15
	Защита практических работ	10
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		60
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
Итого		100

\*\*\* Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций – совпадает с теми, что даны в п. 5.1.

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

**Результативность работы на практических занятиях** оценивается преподавателем по результатам устных опросов, активности участия в занятиях, в том числе и проводимых в интерактивной форме, и качеству выполнения заданий в рабочей тетради по дисциплине:

**6 баллов** – за каждую выполненную практическую работу, защищенную и оцененную на «отлично»;

**4 баллов** – за каждую выполненную практическую работу, защищенную и оцененную на «хорошо»;

**2 балла** - за каждую выполненную практическую работу, защищенную и оцененную на «удовлетворительно»;

**1 балла** - за каждую выполненную практическую работу, но не защищенную.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости **на контрольных точках** позволяет обучающемуся набрать до 30 баллов. Знания, умения и навыки по формируемым компетенциям оцениваются по результатам следующих форм контроля.

### **Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете**

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 15 баллов:

<b>Содержание билета</b>	<b>Количество баллов</b>
Теоретический вопрос №1 ( <i>оценка знаний</i> )	до 5
Теоретический вопрос №2 ( <i>оценка знаний</i> )	до 5
Теоретический вопрос №3 ( <i>оценка знаний</i> )	до 5
<b>Итого</b>	<b>15</b>

### **Критерии оценки ответа на экзамене**

#### ***Теоретические вопросы***

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**1 балл** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

**7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг»**

### Темы рефератов

1. Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания. Номенклатура услуг.
2. Организация обслуживания автомобилей в гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по сервисным книжкам.
3. Организация и технология заявочного текущего ремонта, диагностических операций, отдельных видов работ.
4. Виды обслуживаний и ремонтов. Определение периодичности.
5. Корректирование периодичности в зависимости от условий эксплуатации.
6. Планирование периодичности обслуживания легковых автомобилей отечественного производства.
7. Планирование периодичности технического обслуживания легковых автомобилей зарубежного производства.
8. Планирование периодичности технического обслуживания и ремонтов автомобилей грузового транспорта и специальных видов транспорта.
9. Расчет параметров технологического процесса технического обслуживания легковых автомобилей.
10. Определение параметров технологии выполнения основных технологических процессов техобслуживания.
11. Определение потребности в запасных частях, при планировании периодичности технического обслуживания автомобилей.
12. Организация технической помощи по месту востребования.
13. Технологические и информационные связи между производственными участками и зонами.
14. Приемка, хранение и выдача автомобилей. Организационно-управленческие структуры предприятий автосервиса.
15. Особенности работы сервисных служб в особых условиях.
16. Механизм формирования рынка услуг.
17. Лицензирование и система сертификации качества услуг, основные положения и порядок проведения.
18. Мировой опыт сертификации. Сертификация механических транспортных средств.
19. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
20. Организация и управление сертификацией механических транспортных средств и прицепов.
21. Логистические системы предприятий автосервиса.
22. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей.
23. Роль и место складов в современном производстве и сервисе.
24. Оборудование автоматических и автоматизированных складов. Транспортно-складская тара.
25. Документооборот как составляющие системы материально-технического снабжения. Системы автоматического управления складами и запасами.

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### **основная**

1. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : Учебник; ВО - Бакалавриат/Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - Москва:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 284 с. - URL: <http://znanium.com/go.php?id=1092982>

2. Савич Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : Учебное пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 160 с. - URL: <http://new.znanium.com/go.php?id=920520>

### **дополнительная**

1. Варнаков, В. В. Технический сервис машин сельскохозяйственного назначения : учебник для студентов вузов по специальностям: 230100 "Сервис и техн. эксплуатация транспортных и техн. машин и оборудования в сел. хоз-ве", 311300 "Механизация сел. хоз-ва"/В. В. Варнаков [и др.]. - М.:КолосС, 2000. - 256 с.

2. Волгин В. В. Мобильный автосервис : практическое пособие/Волгин В. В.. - Москва:Дашков и К, 2016. - 200 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/93333>.

3. Волгин В. В. Малый автосервис : практическое пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва:Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 564 с. - URL: <http://new.znanium.com/go.php?id=430516>

4. Коваленко Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей : Учебное пособие; ВО - Бакалавриат. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 229 с. - URL: <http://new.znanium.com/go.php?id=525206>

5. Лебедев, А. Т. Ремонт машин. Лабораторный практикум : учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Механизация сел. хоз-ва" : Ч. 1/А. Т. Лебедев, Ю. И. Жевора, В. В. Очинский, П. А. Лебедев, Р. В. Павлюк, А. В. Захарин, Н. П. Доронина, М. А. Кобозев, Е. В. Зубенко, Н. А. Марьян ; СтГАУ. - Ставрополь:АГРУС, 2015..

6. Лебедев, А. Т. Ремонт машин. Лабораторный практикум : учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Механизация сел. хоз-ва" : Ч. 2/А. Т. Лебедев, А. В. Петров, Е. М. Зубрилина, Ю. М. Шапран, Н. Ю. Землянушнова, Н. П. Доронина, Ю. И. Жевора, А. В. Захарин, П. А. Лебедев, Р. В. Павлюк, Р. А. Магомедов, А. Н. Кулинич ; СтГАУ. - Ставрополь:АГРУС, 2015.

7. Организация и технология технического сервиса машин : учеб. пособие для студентов вузов по направлению 110300 "Агроинженерия"/В. В. Варнаков, В. В. Стрельцов, В. Н. Попов, В. Ф. Карпенков. - М.:КолосС, 2007. - 277 с.

8. Юдин, М. И. Организация ремонтно-обслуживающего производства в сельском хозяйстве : учебник для вузов по агроинж. специальностям. - Краснодар, 2002. - 944 с.

б) Методические материалы, разработанные преподавателями кафедры по дисциплине, в соответствии с профилем ОП.

1. Лебедев, А. Т. Ремонт машин. Лабораторный практикум : учеб. пособие для студентов вузов по специальности "Механизация сел. хоз-ва" : Ч. 1/А. Т. Лебедев, Ю. И. Жевора, В. В. Очинский, П. А. Лебедев, Р. В. Павлюк, А. В. Захарин, Н. П. Доронина, М. А. Кобозев, Е. В. Зубенко, Н. А. Марьян ; СтГАУ. - Ставрополь:АГРУС, 2015

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. [Министерство сельского хозяйства Ставропольского края \(mshsk.ru\)](http://mshsk.ru)

2. <https://biblioclub.ru/> - информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содер-

жащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе;

3. [Сеть автосалонов КЛЮЧАВТО, продажа новых и поддержанных автомобилей в Ставрополе \(keyauto.ru\)](http://keyauto.ru)
4. <http://bibl-stgau.ru/> - Электронной библиотеке СтГАУ/

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Специфика изучения дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке бакалавра и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить реферат по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к собеседованию, тестированию, контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной и заочной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения контрольных работ, тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

### **11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения**

Для осуществления качественного образовательного процесса необходимо оснащение мультимедийной техникой: электронная доска, компьютер, проектор, а также соответствующие программные продукты Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017), Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114-054004-843-671 от 14.11.2017), Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2014)

### ***11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения***

Adobe Reader X; SunRay, Book Office 3.

### ***11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства***

Adobe Reader X; SunRay, Book Office 3.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

## 12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	<b>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий</b> (ауд.№ 224, площадь 81,9 м <sup>2</sup> )	Оснащено: 88 посадочных мест, персональный компьютер - 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard – 1 шт., проектор – 1 шт., учебно-методические пособия, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета, оборудования для проведения исследовательской работы
2	<b>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</b> (ауд.№ 224, площадь 81,9 м <sup>2</sup> )	Оснащено: 88 посадочных мест, персональный компьютер - 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard – 1 шт., проектор – 1 шт., учебно-методические пособия, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета, оборудования для проведения исследовательской работы
3	<b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов</b>	
	<i>1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м<sup>2</sup>)</i>	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
	<i>2. Учебная аудитория №204/7 (площадь - 66,8 м<sup>2</sup>)</i>	2. Оснащение: специализированная мебель: столы – 25 шт., стулья - 50 шт., персональные компьютеры – 15 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., классная доска – 1 шт., стол преподавателя – 1 шт., персональный компьютер преподавателя – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	<b>Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций</b> (ауд. № 197, площадь – 55,5 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: учебные парты - 30 шт., стулья – 30 шт., проектор NECProjectorNP 50G - 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard 680 - 1 шт., классная доска – 1 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета
5	<b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> (ауд. № 197, площадь – 55,5 м <sup>2</sup> ).	Оснащение: учебные парты - 30 шт., стулья – 30 шт., проектор NECProjectorNP 50G - 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard 680 - 1 шт., классная доска – 1 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета

### **13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **в) для глухих и слабослышащих:**

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

**д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01- Сервис и учебного плана по профилю «Организация сервиса машин и оборудования»

Автор (ы) \_\_\_\_\_ к.т.н., доцент Марьин Н.А.

Рецензенты \_\_\_\_\_ к.т.н., доцент Высочкина Л.И.

\_\_\_\_\_ к.т.н., доцент Герасимов Е.В.

Рабочая программа дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» рассмотрена на заседании кафедры «Технические сервис, стандартизация и метрология» протокол № 9 от 11 мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 23.03.03 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ к.т.н., доцент, Баганов Н.А.

Рабочая программа дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии инженерно-технологического факультета протокол №9 от 16 мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 – Сервис.

Руководитель ОП \_\_\_\_\_ к.т.н., доцент, Грицай Д.И.