

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

**Декан инженерно-технологического
факультета**

доцент, к.т.н.

Кулаев Е.В. _____

«24» мая 2022г.

Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.05 Эффективность и экономика
сервисных услуг**

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.01 - Сервис

Код и наименование направления подготовки/специальности

Организация сервиса машин и оборудования

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

бакалавр

Квалификация выпускника

Очная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» является получение студентами знаний и навыков по основам технико – экономического анализа служб технического сервиса предприятий технического сервиса.

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
УК-9 Принимает обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике	<i>Знания:</i> базовых принципов функционирования экономики, цели и механизмы основных видов государственной социально-экономической политики
		<i>Умения:</i> анализировать базовые принципы функционирования экономики, цели и механизмы основных видов государственной социально-экономической политики
		<i>Навыки и/или трудовые действия:</i> владение базовыми принципами функционирования экономики, принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
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	<i>Знания:</i> основы оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра
		<i>Умения:</i> определять параметры качества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра
		<i>Навыки и/или трудовые действия:</i> способность осуществлять деятельность по улучшению качества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств
	ПК-3.2 Осуществляет управление оказанием сервисных услуг в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	<i>Знания:</i> оказания сервисных услуг в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра
		<i>Умения:</i> рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности
		<i>Навыки и/или трудовые действия:</i> способность осуществлять деятельность по улучшению качества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.05 «Эффективность и экономика сервисных услуг» является дисциплиной обязательной части.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 8 семестре (-ах);
- для студентов заочной формы обучения – на курсе (-ах);
- для студентов очно-заочной формы обучения – в семестре (-ах).

Для освоения дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата «Инновации в сервисе», «Управление проектами в сервисной деятельности».

Освоение дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности;
- Преддипломная практика.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Очная форма обучения

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
8	108/3	18	36		54		зачет
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	6				
практической подготовки (при наличии)		12	24		36		

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
8	108/3	-	-	0,12	-	-	-

Заочная форма обучения

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
							зачет, контрольная работа
в т.ч. часов: в интерактивной форме							
практической подготовки (при наличии)							

Курс	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел						
		Контрольная работа	Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен

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. Эффективность технического сервиса.	12	2	4	-	6	Устный опрос	Устный опрос	УК- 9.1 ПК-3.1 ПК-3.2
2	Тема 2. Эффективность основных производственных процессов на ПТС. Организация использования средств производства.	12	2	4	-	6	Проверка выполнения практических работ	Проверка выполнения практических работ	УК- 9.1 ПК-3.1 ПК-3.2
3	Тема 3. Эффективность вспомогательных производств и служб на ПТС. Организация труда на ПТС. Организация нормирования труда.	12	2	4	-	6	Контрольная работа, проверка выполнения практических работ	Контрольная работа, проверка выполнения практических работ	УК- 9.1 ПК-3.1 ПК-3.2
4	Тема 4. Инвестиции на расширенное производство.	12	2	4	-	6	Проверка выполнения практических работ. Устный опрос	Проверка выполнения практических работ. Устный опрос	УК- 9.1 ПК-3.1 ПК-3.2
5	Тема 5. Организация инновационной деятельности и технической подготовки производства.	2	2	4	-	6	Проверка выполнения практических работ	Проверка выполнения практических работ	УК- 9.1 ПК-3.1 ПК-3.2
6	Тема 6. Организационно-правовые формы предприятий технического сервиса (ПТС).	12	2	4	-	6	Проверка выполнения практических работ	Проверка выполнения практических работ	УК- 9.1 ПК-3.1 ПК-3.2
7	Тема 7. Экономика материально-технического обеспечения и производственно-экономического обслуживания.	12	2	4		6	Проверка выполнения практических работ. Устный опрос	Проверка выполнения практических работ. Устный опрос	УК- 9.1 ПК-3.1 ПК-3.2

№ пп	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				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					Самостоятельная работа
				Практические	Лабораторные				
	Промежуточная аттестация								
	Итого								

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

Тема лекции (и/или наиме- нование раздел) (вид интерактивной формы проведения заня- тий)/(практическая подго- товка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подго- товка		
		очная форма	заочная форма	очно- заочная форма
Тема 1. Эффективность тех- нического сервиса.	Предмет и содержание дисци- плины. Цели и задачи дисципли- ны. Место дисциплины в системе подготовки специалистов. Эффективность технического сервиса. Его формирование и ос- новные направления развития. Место и роль сельского хозяй- ства в АПК и системе народного хозяйства. Связь сельского хо- зяйства с другими отраслями народного хозяйства. Особенности сельскохозяйствен- ного производства. Основные задачи и направления развития сельского хозяйства. Экстенсивные и интенсивные формы развития сельского хозяйства. Научные основы интенсификации сельского хозяйства, основные факторы, показатели и экономическая эффективность интенсификации сельскохозяйственного производства.	2/-/2		

<p>Тема 2. Эффективность основных производственных процессов на ПТС. Организация использования средств производства.</p>	<p>Типы и виды производств. Понятие о производственном процессе. Принципы организации производственных процессов. Организация производственных процессов в пространстве и во времени. Производственные процессы на ПТС. Особенности ремонтного производства. Расчет основных параметров производственного процесса: продолжительность производственного цикла, такт производства, фронт ремонта. Синхронизация технологических операций. Эффективность ТС на объектах ремонтно-обслуживающих баз сельскохозяйственных и перерабатывающих предприятий, а также в подразделениях и службах хозяйств.</p>	<p>2/2/-</p>		
<p>Тема 3. Эффективность вспомогательных производств и служб на ПТС. Организация труда на ПТС. Организация нормирования труда.</p>	<p>Вспомогательные службы, их значение и роль в обеспечении стабильной работы предприятия технического сервиса. Задачи и назначение технического контроля на ПТС. Виды технического контроля. Техническая документация, используемая для определения качества продукции, работ и услуг технического сервиса. Отдел (служба) технического контроля, его функции, права и обязанности. Экономическое стимулирование повышения качества технического сервиса. Мероприятия по внедрению комплексной системы управления качеством продукции на ПТС</p>	<p>2/-/2</p>		
<p>Тема 4. Инвестиции на расширенное производство.</p>	<p>Инвестиции ПТС и определение их потребности на расширенное воспроизводство. Источники инвестиций и капитальных вложений. Инвестиционные проекты и организация их реализации. Оценка эффективности инвестиционных проектов.</p>	<p>2/-/2</p>		

<p>Тема 5. Организация инновационной деятельности и технической подготовки производства. <i>(лекция - визуализация)</i></p>	<p>Основные направления технического развития предприятий технического сервиса, внедрения новой техники, организационно-технических мероприятий. Инновационная деятельность на ПТС. Предмет инновационной деятельности. Инфраструктура инновационной деятельности ПТС. Формирование портфеля новшеств и инноваций по развитию ПТС и внедрению новой техники, прогрессивной технологии и научной организации труда.</p>	<p>2/2/-</p>		
<p>Тема 6. Организационно-правовые формы предприятий технического сервиса (ПТС). <i>(Лекция с ошибками)</i></p>	<p>Организация технического сервиса в сельском хозяйстве и пути ее развития. Исполнители технического сервиса: ремонтно-обслуживающие производства и предприятия владельцев техники, районные сервисные предприятия (объединения), дилерские сервисные предприятия, специализированные ремонтные предприятия, региональные центры технического сервиса, заводы-изготовители машин и оборудования, предприятия материально-технического снабжения, предприятия энергоснабжения сельских потребителей. Технологическое и комплексное обслуживание производителей сельскохозяйственной продукции. Экономические взаимоотношения исполнителей сервиса с изготовителями и потребителями техники. Зарубежный опыт технического сервиса в сельском хозяйстве.</p>	<p>2/-/-</p>		

<p>Тема 7. Экономика материально-технического обеспечения и производственно-экономического обслуживания. (лекция-визуализация)</p>	<p>Прогрессивные рыночные методы материально-технического обеспечения. Совершенствование материально-технического обеспечения.</p> <p>Производственно-техническое обслуживание, его необходимость, роль и значение. Развитие инженерно-технической сферы, обособление ремонтно-обслуживающего сектора и сектора материально-технического обеспечения.</p> <p>Характер ремонтно-обслуживающего производства, его связи с другими отраслями АПК, основные характерные черты и направления развития промышленности и ремонтного производства, обслуживающих сельское хозяйство.</p>	<p>2/2/-</p>		
<p>Тема 8. Экономически целесообразные сроки службы машин. Экономическая оценка остаточной стоимости.</p>	<p>Необходимость определения сроков службы машин для целей планирования и своевременного частичного и полного воспроизводства. Критерий определения экономически целесообразных сроков службы машин и оборудования. Факторы, влияющие на изменение срока службы. Зависимость технической производительности машин и оборудования от срока службы. Сроки службы и объемы работ по техническому сервису.</p>	<p>2/-/2</p>		

Тема 9. Производственные фонды и пути улучшения их использования.	<p>Основные фонды сельского хозяйства и ремонтно-обслуживающих предприятий, их материально-вещественный состав. Структура основных производственных фондов. Оценка основных фондов. Амортизация основных фондов. Способы начисления амортизации. Амортизационный фонд, его назначение и использование.</p> <p>Показатели эффективности использования основных фондов. Основные фонды и производственные мощности. Воспроизводство основных фондов.</p> <p>Оборотные средства и оборотные фонды. Состав и структура оборотных средств; особенности их образования в ремонтном производстве. Пути ускорения оборачиваемости оборотных средств ремонтно-обслуживающего производства.</p>	2/-/2		
Итого		18/4/12		

5.2. Практические 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. Эффективность технического сервиса.	Определение затрат на поддержание техники в работоспособном состоянии и их влияние на эффективность производства.	4/2/-					
Тема 2. Эффективность основных производственных процессов на ПТС. Организация использования средств производства.	Основные производственные фонды и эффективность их использования. Определение экономической эффективности внедрения мероприятий научно-технического прогресса.	4/-/4					
Тема 3. Эффективность вспомогательных производств и служб на ПТС. Организация труда на ПТС. Организация нормирования труда.	Проектирование загрузки ремонтной мастерской сельскохозяйственного предприятия. Организация рабочих мест и их аттестация. Определение нормы времени (нормы выработки).	4/2/-					

Тема 4. Инвестиции на расширенное производство.	Ремонтно-обслуживающая и товаропроводящая сеть предприятий, их взаимодействие и организация взаиморасчетов.	4/-/4					
Тема 5. Организация инновационной деятельности и технической подготовки производства.	Оценка производственной мощности предприятия. Выявление «узких» мест производства и разработка предложений по их ликвидации. (разбор конкретных ситуаций)	4/-/4					
Тема 6. Организационно-правовые формы предприятий технического сервиса (ПТС).	Основные технико-экономические показатели предприятий технического сервиса, их сущность, источники информации. (разбор конкретных ситуаций)	4/-/4					
Тема 7. Экономика материально-технического обеспечения и производственно-экономического обслуживания.	Расчет основных параметров, определяющих организацию производственного процесса на предприятиях технического сервиса. (разбор конкретных ситуаций)	4/-/4					
Тема 8. Экономически целесообразные сроки службы машин. Экономическая оценка остаточной стоимости.	Ремонтно-обслуживающая и товаропроводящая сеть предприятий в АПК, их взаимодействие и организация взаиморасчетов.	4/-/4					
Тема 9. Производственные фонды и пути улучшения их использования.	Определение экономически целесообразных сроков службы машин. Определение себестоимости восстановления детали, агрегата, машины. Экономическое обоснование целесообразности ремонта машин.	4/2/-					
Итого		36/6/24					

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

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
рования экономики и экономического развития, цели формы участия государства в экономике	Б1.В.05 Эффективность и экономика сервисных услуг								+		
	Б1.О.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									+	
ПК-3.2 Осуществляет управление оказанием сервисных услуг в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	Б1.В.04 Проектирование предприятий технического сервиса									+	
	Б1.В.05 Эффективность и экономика сервисных услуг									+	
	Б1.В.11 Эксплуатация, обслуживание оборудования предприятий АПК					+					
	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	Курс				
		1	2	3	4	5

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 формирования компетенций по дисциплине «Эффективность и экономика 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 «Эффективность и экономика сервисных услуг» проводится в виде зачета.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО».

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:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций***	Максимальное количество баллов
1.	Реферат	5
2.	Контрольная работа	10
3.	Защита практических работ	45
Сумма баллов по итогам текущего контроля		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.	Контрольная работа	25
	Защита практических работ	30
Сумма баллов по итогам текущего контроля		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
	Контрольная работа	15
	Защита практических работ	10
Сумма баллов по итогам текущего контроля		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.

Тесты (знания)– средство сплошного группового контроля знаний по определенной теме.

5 баллов - если 80–100 % тестовых вопросов верны,

4 баллов - если 60–80 % тестовых вопросов верны,

3 баллов - если 40–60 % тестовых вопросов верны,

0 баллов - если менее 40 % тестовых вопросов верны.

Ситуационные задачи – задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности

Критерии оценки

2,0 балла. Задача решена в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

1,5 балла. Задача решена своевременно в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы

1,0 балл. Задача решена с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, не искажающие выводы.

При проведении итоговой аттестации «зачет» преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки «зачет» по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость *зачет* не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче *зачета* к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на *зачете* и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Эффективность и экономика сервисных услуг» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД.

Вопрос билета	Количество баллов
Вопрос 1	до 5
Задача	до 5

Теоретический вопрос

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 заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором.

Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы 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.

Оценивание задачи

5 баллов Задачи решены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла Задачи решены не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

2 балла Задачи решены полностью с существенными ошибками.

1 балл Задачи решены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задачи не решены или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг»

Темы рефератов

1. Внедрение новой техники.
2. Внедрение прогрессивных технологий.
3. Внедрение научной организации труда.
4. Развитие технического сервиса в России.

Пример задания к контрольной работе

ЗАДАНИЕ № 1

К контрольной работе студенту _____
на тему: Экономическая оценка износа и остаточной стоимости узла, машины

1. Рассчитать износ, пропорционально сроку службы

1.1. Рассчитать износ без учета затрат на восстановление для:

– узла (детали):

Коленчатый вал без вкл. А-01 ФЮ5

Начальная цена – **14232** руб. Пробег – **100** тыс. км. Полный ресурс – **350** тыс. км.

– машины:

Комбайн "Дон-1500Б" ЯРСМ-10Б-028 в комплектации: копнитель, подборщик РСМ 10.08.07, молотилка под копнитель с наклонной камерой и кондиционером, платформа РСМ 10.08.01, жатка 6 м, отопитель.

Начальная цена – **1881356** руб. Срок использования – **2** года

Наработка – **400** мото-часов Полный ресурс – **2400** мото-часов

Ликвидационная стоимость – **10** % Затраты на доставку – **2** %

1.2. Рассчитать износ узла (детали) с учетом затрат на ремонт и фактического срока службы после ремонта. (Здесь и далее использовать необходимые данные из предыдущих заданий)

Интервал ремонта – **100** тыс. км. Стоимость одного ремонта – **1000** руб.

Построить графики износа узла (детали) с учетом и без учета затрат на восстановление.

2. Рассчитать износ и остаточную стоимость узла (детали) по критерию средних издержек производства единицы работы, единицы ресурса за весь период использования.

Результаты расчетов свести в таблицу остаточной стоимости и построить графики остаточной стоимости и износа с учетом и без учета затрат на восстановление.

3. Определить остаточную стоимость машины, оценить ее износ по критерию средних издержек производства.

Ежегодная наработка – **300** усл. га.

Эксплуатационные затраты первого года работы:

на ТО – **31,5** тыс. руб., на ремонт – **100** тыс. руб.

Годовое удорожание эксплуатационных затрат:

на ТО – **10** %, на ремонт – **5** %.

Составить таблицу эксплуатационных затрат, таблицу износа и остаточной стоимости машины, построить график продолжительности эксплуатации машины.

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

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

основная

1. Бычков В.П. Экономика автотранспортного предприятия : Учебник; ВО - Бакалавриат. -М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 404 с. URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=1037127>
2. Вертакова Ю.В. Экономика и организация производства : Учебное пособие; ВО - БакАлавриат/Юго-Западный государственный университет; Юго-Западный государственный университете. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 381 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=814430>
3. Инвестирование научных проектов : учеб.-метод. пособие/А. Т. Лебедев, Н. П. Доронина, Ю. И. Жевора, Р. В. Павлюк, А. В. Захарин, П. А. Лебедев, Р. Р. Искандеров, Е. В. Зубенко ; Ставропольский ГАУ. - Ставрополь:АГРУС, 2020

дополнительная

1. Болгов, И. В. Инфраструктура предприятий сервиса : учебник для студентов вузов по специальности 100101 "Сервис". - М.:Академия, 2008. - 288 с.
2. Водяников В. Т. Экономика сельского хозяйства : учебник ; ВО - Бакалавриат, Магистратура/Водяников В. Т., Лысенко Е. Г., Худякова Е. В., Лысюк А. И.; Галанов В.В. Середя Н.А., Абаев В.А., Василькова Т.М.. - Санкт-Петербург:Лань, 2015. - 544 с. - URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=64326
3. Жевора, Ю. И. Организационно-экономические основы развития производственной инфраструктуры технического сервиса в АПК : учебное пособие /Ю. И. Жевора, Т. И. Палий / под общ. ред. А. В. Гладилина ; СтГАУ. - Ставрополь:Изд-во СтГАУ, 2013.
4. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов вузов по специальностям и направлениям "Сфера обслуживания"/О. Т. Лойко. - М.:Академия, 2010. - 304 с.
5. Милославская С.В. Экономика транспорта : учебное пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва:Московская государственная академия водного транспорта (МГАВТ), 2012. - 180 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=420730>
6. Минаков И. А. Экономика сельскохозяйственного предприятия : Учебник; ВО - Бакалавриат. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 363 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=356863>
7. Стратегия развития производственно-технической базы предприятий агропромышленного комплекса : лабораторный практикум для студентов вузов по программе подготовки: 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»; 35.04.06 «Агроинженерия», очной и заочной форм обучения./А. Т. Лебедев, Ю. И. Жевора, Н. П. Доронина, Р. В. Павлюк, М. Н. Марьин, А. В. Захарин, Р. Р. Искандеров, П. А. Лебедев, С. Д. Ридный, А. С. Шумский, Е. Н. Глебова ; Ставропольский ГАУ. - Ставрополь:АГРУС, 2020.
8. Хегай Ю. А. Экономика автотранспортного предприятия : учебное пособие ; ВО - Бакалавриат, Специалитет. - Красноярск:Сибирский федеральный университет, 2011. - 288 с. - URL: <http://new.znaniium.com/go.php?id=441562>

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

1. Амортизация. Методы и порядок расчета сумм амортизации/ А.Б. Доронина, Н.П. Доронина. – Ставрополь, 2020. – 80 с.

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

1. [Министерство экономического развития Российской Федерации \(economy.gov.ru\)](http://economy.gov.ru)
2. <https://biblioclub.ru/> - информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе;
3. [Управление Федеральной службы государственной статистики по Северо-Кавказскому федеральному округу \(gks.ru\)](http://gks.ru)
4. <http://bibl-stgau.ru/> - Электронной библиотеке СтГАУ/

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Специфика изучения дисциплины «Эффективность и экономика 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	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд.№ 189, площадь - 85,9 м ²)	Оснащение: столы -22 шт., стулья (скамьи) -22 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36, 65 - 1 шт., телевизор "PHILIPS" - 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., стол лектора – 1шт., трибуна лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. №190, площадь - 108,6 м ²)	Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 – 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard 680 – 1 шт., проектор CASIOXJ-A240 – 1 шт., верстак двухтумбовый ВФ-204М – 2 шт., набор спец.инструмента для обслуживания ТНВД автомобилей КА-МАЗ ДД-3300 – 6 шт., набор спец.инструмента для обслуживания ТНВД типа BOSHVEDD-3700 – 6 шт., пескоструйная ка-мера 420 л – 1 шт., станок для балансировки роторов в турбо-компрессоров СБРТ-1500– 1 шт., станок для расточки тормоз-ных барабанов грузовых автомобилей – 1 шт., стенд для диагностики электрооборудования СКИФ-1-01 – 1 шт., стенд для испытаний гидроагрегатов – 1 шт., стенд для испытания ТНВД дизельных двигателей с приводов, подкачкой СДМ-12-01-11 - - 1 шт., стенд для коробки передач – 1 шт., стенд для очистки деталей – 1 шт., стенд для проверки форсунок M106 – 1 шт., струбница ТСС-125 мм – 1 шт., установка для тестирования и УЗ очистки форсунок LUC-308 - - 1 шт., электродвигатель WSM2/134.38 – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде пре-зентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интер-нет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппа-рат – 1шт., сканер – 1шт.,Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
	2. Учебная аудитория № _____ (площадь – _____ м ²)	2. Оснащение: специализированная мебель: столы – 25 шт., стулья - 50 шт., персональные компьютеры – 15 шт., мульти-медийный проектор – 1 шт., классная доска – 1 шт., стол пре-подавателя – 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	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 191, площадь -51,2 м ²)	Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., верстак двухтумбовый ВФ-204М -2 шт, оборудование для финишного плазменного упрочнения с нанесением алмазопрочного материала - 1 шт., передвижной фильтровентиляционный агрегат ЕМК-1600с/SP - 1 шт., подъемно-поворотное вытяжное устройство

		<p>KUA-M-2S/SP - 1 шт., токарно-винторезный станок JETBD-920W - 3 шт., установка для электродуговой наплавки, электродуговой сверхзвуковой металлизатор ЭДМ-7-17 - 1 шт. тематические плакаты</p>
5	<p>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 197, площадь – 55,5 м²).</p>	<p>Оснащение: учебные парты - 30 шт., стулья – 30 шт., проектор NECProjectorNP 50G - 1 шт., интерактив- ная доска SMART-Board 680 - 1 шт., классная доска – 1 шт., персональный ком-пьютер KraftwayCredoKC36 - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презента- ций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно- образовательную среду университета, выход в кор- поративную сеть университета</p>

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 «Эффективность и экономика 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.э.н., доцент Н.П. Доронина

Рецензенты _____ к.т.н., доцент Л.И. Высочкина

_____ к.т.н., доцент Е.В. Герасимов

Рабочая программа дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» рассмотрена на заседании кафедры «Технический сервис, стандартизация и метрология» протокол № 9 от 11 мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01- Сервис и учебного плана по профилю «Организация сервиса машин и оборудования»

Зав. кафедрой _____ к.т.н., доцент, Н.А. Баганов

Рабочая программа дисциплины «Эффективность и экономика 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 43.03.01- Сервис и учебного плана по профилю «Организация сервиса машин и оборудования»

Руководитель ОП _____ к.т.н., доцент Д.И. Грицай