

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института механики и энергетики
Аникуев Сергей Викторович

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.08.04 Эффективность и экономика сервисных услуг

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Сервис транспортно-технологических машин и комплексов

бакалавр

очная

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 и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических и социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов;	ОПК-2.1 Оценивает экономическую эффективность управленческих решений и определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития транспортно-технологических машин и комплексов	знает основы экономической эффективности управленческих решений, перспективы развития транспортно-технологических машин и комплексов умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды оказывающие влияние на состояние и перспективы развития транспортно-технологических машин и комплексов владеет навыками способностью оценивать экономическую эффективность управленческих решений и определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития транспортно-технологических машин и комплексов
ОПК-5 Способен принимать обоснованные технические решения, выбирать эффективные и безопасные технические средства и технологии при решении задач профессиональной деятельности;	ОПК-5.2 Разрабатывает программы развития материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов, применяя инструменты бережливого производства	знает основы развития материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов, применяя инструменты бережливого производства умеет Разрабатывать программы развития материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов владеет навыками программами развития материально-технической базы, внедрения новой техники на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов, применять инструменты бережливого производства

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Эффективность и экономика сервисных услуг» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 8 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Материально-техническое снабжение

Проектирование технических средств АПК

Эксплуатационная практика

Система, технология и организация сервисных услуг

Технологическое предпринимательство

Технологическая практика

История развития науки и техники

Цифровые технологии в профессиональной деятельности

Ознакомительная практика

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению транспортом

Системы автоматизированного проектирования

Введение в профессиональную деятельность Цифровые технологии в профессиональной деятельности

Материально-техническое снабжение

Проектирование технических средств АПК

Эксплуатационная практика

Система, технология и организация сервисных услуг

Технологическое предпринимательство

Технологическая практика

История развития науки и техники

Цифровые технологии в профессиональной деятельности

Ознакомительная практика

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению транспортом

Системы автоматизированного проектирования

Введение в профессиональную деятельность История развития науки и техники

Материально-техническое снабжение

Проектирование технических средств АПК

Эксплуатационная практика

Система, технология и организация сервисных услуг

Технологическое предпринимательство

Технологическая практика

История развития науки и техники

Цифровые технологии в профессиональной деятельности

Ознакомительная практика

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению транспортом

Системы автоматизированного проектирования

Введение в профессиональную деятельность Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению транспортом

Материально-техническое снабжение
Проектирование технических средств АПК
Эксплуатационная практика
Система, технология и организация сервисных услуг
Технологическое предпринимательство
Технологическая практика
История развития науки и техники
Цифровые технологии в профессиональной деятельности
Ознакомительная практика
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению

транспорт

Системы автоматизированного проектирования
Введение в профессиональную деятельность
Технологическая практика
Материально-техническое снабжение
Проектирование технических средств АПК
Эксплуатационная практика
Система, технология и организация сервисных услуг
Технологическое предпринимательство
Технологическая практика
История развития науки и техники
Цифровые технологии в профессиональной деятельности
Ознакомительная практика
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению

транспорт

Системы автоматизированного проектирования
Введение в профессиональную деятельность
Технологическое предпринимательство

(Проектная работа)

Материально-техническое снабжение
Проектирование технических средств АПК
Эксплуатационная практика
Система, технология и организация сервисных услуг
Технологическое предпринимательство
Технологическая практика
История развития науки и техники
Цифровые технологии в профессиональной деятельности
Ознакомительная практика
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению

транспорт

Системы автоматизированного проектирования
Введение в профессиональную деятельность
Введение в профессиональную деятельность
Материально-техническое снабжение
Проектирование технических средств АПК
Эксплуатационная практика
Система, технология и организация сервисных услуг
Технологическое предпринимательство
Технологическая практика
История развития науки и техники
Цифровые технологии в профессиональной деятельности
Ознакомительная практика
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению

транспорт

Системы автоматизированного проектирования
Введение в профессиональную деятельность
Система, технология и организация сервисных

услуг

Материально-техническое снабжение
Проектирование технических средств АПК
Эксплуатационная практика
Система, технология и организация сервисных услуг
Технологическое предпринимательство
Технологическая практика
История развития науки и техники
Цифровые технологии в профессиональной деятельности
Ознакомительная практика
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению

транспорт

Системы автоматизированного проектирования
Введение в профессиональную деятельность
Материально-техническое снабжение
Проектирование технических средств АПК
Эксплуатационная практика
Система, технология и организация сервисных услуг
Технологическое предпринимательство
Технологическая практика
История развития науки и техники
Цифровые технологии в профессиональной деятельности
Ознакомительная практика
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению

транспорт

Системы автоматизированного проектирования
Введение в профессиональную деятельность
Ознакомительная практика
Материально-техническое снабжение
Проектирование технических средств АПК
Эксплуатационная практика
Система, технология и организация сервисных услуг
Технологическое предпринимательство
Технологическая практика
История развития науки и техники
Цифровые технологии в профессиональной деятельности
Ознакомительная практика
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению

транспорт

Системы автоматизированного проектирования
Введение в профессиональную деятельность
Эксплуатационная практика
Материально-техническое снабжение
Проектирование технических средств АПК
Эксплуатационная практика
Система, технология и организация сервисных услуг
Технологическое предпринимательство
Технологическая практика
История развития науки и техники
Цифровые технологии в профессиональной деятельности
Ознакомительная практика
Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению

транспорт

Системы автоматизированного проектирования
Введение в профессиональную деятельность
Системы автоматизированного проектирования
(Цифровые технологии в профессиональной деятельности)

Материально-техническое снабжение
 Проектирование технических средств АПК
 Эксплуатационная практика
 Система, технология и организация сервисных услуг
 Технологическое предпринимательство
 Технологическая практика
 История развития науки и техники
 Цифровые технологии в профессиональной деятельности
 Ознакомительная практика
 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению транспортом
 Системы автоматизированного проектирования
 Введение в профессиональную деятельность
 Проектирование технических средств АПК
 Освоение дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:
 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
 Проектная работа
 Преддипломная практика
 Экономика и управление
 Типаж и эксплуатация технологического оборудования
 Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса
 Диагностическое оборудование для транспортно-технологических машин и комплексов
 Энергетическая оценка транспортно-технологических машин и комплексов

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.

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		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				

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			

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

№	Наименование раздела/темы	Семестр	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.	1 раздел. Эффективность и экономика сервисных услуг									
1.1.	Введение в экономику технического сервиса: предмет, задачи и основные показатели эффективности	8	6	2	4		6		Устный опрос	ОПК-2.1, ОПК-5.2
1.2.	Рынок сервисных услуг транспортно-технологических машин: конъюнктура, конкуренция и фирменное обслуживание	8	6	2	4		6		Реферат	ОПК-2.1, ОПК-5.2
1.3.	Производственные ресурсы сервисного предприятия: основные фонды, оборотные средства и трудовой потенциал	8	6	2	4		6	КТ 1	Устный опрос	ОПК-2.1, ОПК-5.2
1.4.	Себестоимость услуг технического обслуживания и ремонта: классификация, калькулирование и пути снижения издержек	8	6	2	4		6		Устный опрос	ОПК-2.1, ОПК-5.2
1.5.	Ценообразование и тарифная политика в сфере технического сервиса	8	6	2	4		6		Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	ОПК-2.1, ОПК-5.2
1.6.	Инвестиционная деятельность и оценка экономической эффективности проектов развития сервисной базы	8	6	2	4		6	КТ 2	Тест	ОПК-2.1, ОПК-5.2
1.7.	Бизнес-планирование и управление финансами предприятий автосервиса и ремонта спецтехники	8	6	2	4		6		Устный опрос	ОПК-2.1, ОПК-5.2
1.8.	Управление качеством услуг и его влияние на конкурентоспособность и экономическую эффективность	8	6	2	4		6		Тест	ОПК-2.1, ОПК-5.2
1.9.	Логистика запасных частей и управление складскими запасами сервисного центра как фактор операционной эффективности	8	6	2	4		6	КТ 3	Устный опрос	ОПК-2.1, ОПК-5.2
	Промежуточная аттестация	За								
	Итого		108	18	36		54			

	Итого		108	18	36		54			
--	-------	--	-----	----	----	--	----	--	--	--

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
Введение в экономику технического сервиса: предмет, задачи и основные показатели эффективности	Базовые категории экономики и эффективности технического сервиса	2/-
Рынок сервисных услуг транспортно-технологических машин: конъюнктура, конкуренция и фирменное обслуживание	Особенности рынка сервисных услуг и стратегии позиционирования	2/-
Производственные ресурсы сервисного предприятия: основные фонды, оборотные средства и трудовой потенциал	Ресурсная база и эффективность её использования	2/-
Себестоимость услуг технического обслуживания и ремонта: классификация, калькулирование и пути снижения издержек	Управление себестоимостью в техническом сервисе	2/-
Ценообразование и тарифная политика в сфере технического сервиса	Формирование цен на сервисные услуги	2/-
Инвестиционная деятельность и оценка экономической эффективности проектов развития сервисной базы	Инвестиционный анализ в сервисном бизнесе	2/-
Бизнес-планирование и управление финансами предприятий автосервиса и ремонта спецтехники	Финансовое планирование и бюджетирование	2/-
Управление качеством услуг и его влияние на конкурентоспособность и экономическую эффективность	Качество как экономическая категория в техническом сервисе	2/2
Логистика запасных частей и управление складскими запасами сервисного центра как фактор операционной эффективности	Логистические основы эффективного сервиса	2/2
Итого		18

5.2.1. Семинарские (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	
		вид	часы
Введение в экономику технического сервиса: предмет, задачи и основные показатели эффективности	Расчёт показателей эффективности сервисной службы	Пр	4/4/-
Рынок сервисных услуг транспортно-технологических машин: конъюнктура, конкуренция и фирменное обслуживание	Оценка конкурентоспособности сервисного предприятия	Пр	4/4/-
Производственные ресурсы сервисного предприятия: основные фонды, оборотные средства и трудовой потенциал	Анализ использования основных фондов и трудовых ресурсов	Пр	2/-/-
Производственные ресурсы сервисного предприятия: основные фонды, оборотные средства и трудовой потенциал	Контрольная точка №1	Пр	2/-/-
Себестоимость услуг технического обслуживания и ремонта: классификация, калькулирование и пути снижения издержек	Калькуляция себестоимости нормо-часа и определение точки безубыточности	Пр	4/-/-
Ценообразование и тарифная политика в сфере технического сервиса	Расчёт цены на услугу	Пр	4/-/-
Инвестиционная деятельность и оценка экономической	Оценка окупаемости инвестиций в шиномонтажный стенд	Пр	2/-/-

эффективности проектов развития сервисной базы			
Инвестиционная деятельность и оценка экономической эффективности проектов развития сервисной базы	Контрольная точка №2	Пр	2/-/-
Бизнес-планирование и управление финансами предприятий автосервиса и ремонта спецтехники	Составление бюджета движения денежных средств на квартал	Пр	4/-/-
Управление качеством услуг и его влияние на конкурентоспособность и экономическую эффективность	Оценка экономического эффекта от снижения количества рекламаций	Пр	4/-/-
Логистика запасных частей и управление складскими запасами сервисного центра как фактор операционной эффективности	Оптимизация страхового запаса	Пр	2/-/-
Логистика запасных частей и управление складскими запасами сервисного центра как фактор операционной эффективности	Контрольная точка №3	Пр	2/-/-
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
--	------

Анализ динамики эффективности сервисного предприятия	6
Исследование рынка сервисных услуг региона	6
Оптимизация структуры ресурсов сервисного предприятия	6
Анализ затрат и разработка программы снижения себестоимости	6
Разработка тарифного меню для нового сервисного центра	6
Разработка инвестиционного проекта «Мобильный сервис»	6
Бизнес-план открытия цеха по ремонту топливной аппаратуры	6
Разработка программы улучшения качества на основе отзывов клиентов	6
Расчёт параметров системы управления запасами с фиксированным размером заказа	6

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Эффективность и экономика 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 «Эффективность и экономика сервисных услуг».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Эффективность и экономика сервисных услуг».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ () (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

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)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Введение в экономику технического сервиса: предмет, задачи и основные показатели эффективности. Анализ динамики эффективности сервисного предприятия	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1
2	Рынок сервисных услуг транспортно-технологических машин: конъюнктура, конкуренция и фирменное обслуживание. Исследование рынка сервисных услуг региона	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1
3	Производственные ресурсы сервисного предприятия: основные фонды, оборотные средства и трудовой потенциал. Оптимизация структуры ресурсов сервисного предприятия	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1
4	Себестоимость услуг технического обслуживания и ремонта: классификация, калькулирование и пути снижения издержек. Анализ затрат и разработка программы снижения себестоимости	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1
5	Ценообразование и тарифная политика в сфере технического сервиса. Разработка тарифного меню для нового сервисного центра	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1
6	Инвестиционная деятельность и оценка экономической эффективности проектов развития сервисной базы. Разработка инвестиционного проекта «Мобильный сервис»	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1
7	Бизнес-планирование и управление	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1

	финансами предприятий автосервиса и ремонта спецтехники. Бизнес-план открытия цеха по ремонту топливной аппаратуры			
8	Управление качеством услуг и его влияние на конкурентоспособность и экономическую эффективность. Разработка программы улучшения качества на основе отзывов клиентов	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1
9	Логистика запасных частей и управление складскими запасами сервисного центра как фактор операционной эффективности. Расчёт параметров системы управления запасами с фиксированным размером заказа	Л1.1, Л1.2	Л2.1	Л3.1

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Эффективность и экономика сервисных услуг»

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

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	

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 коррективке, 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 Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

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
8 семестр			
КТ 1	Устный опрос		10
КТ 2	Тест		10
КТ 3	Устный опрос		10
Сумма баллов по итогам текущего контроля			30
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			100
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
8 семестр			
КТ 1	Устный опрос	10	- 10-9 баллов выставляется студенту, если он владеет понятийным аппаратом, демонстрирует глубину и полное овладение содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется; - 8-7 баллов выставляется студенту, за умение грамотно излагать материал, но при этом содержание и форма ответа могут иметь отдельные неточности; - 6-5 баллов выставляется, если студент обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения; - менее 5 баллов выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл.

КТ 2	Тест	10	9–10 баллов - студент демонстрирует глубокое понимание сущности инвестиционных показателей, владеет методиками расчёта простого срока окупаемости и дисконтированных критериев, способен корректно интерпретировать полученные значения, различает экономические последствия различных схем финансирования . Осознаёт влияние фактора времени на стоимость денег и умеет применять эти знания к проектам развития сервисной базы. 7–8 баллов - Твёрдое усвоение основной части материала. Студент правильно идентифицирует большинство понятий и верно выполняет типовые расчёты. Возможна неточность в различении близких по смыслу экономических категорий или недостаточно уверенное понимание особенностей лизинга. В целом, студент способен оценить эффективность инвестиционного проекта, но может испытывать небольшие затруднения в обосновании выбора критерия. 5–6 баллов - Поверхностное, фрагментарное усвоение темы. Студент, вероятно, путает статические и динамические показатели эффективности, механически запоминает формулы без понимания их экономического смысла. Демонстрирует неуверенность в интерпретации NPV и PI, может ошибаться в простейших расчётах срока окупаемости или в вопросах налогообложения лизинговых операций. Требуется дополнительная проработка базовых понятий инвестиционного анализа. Менее 5 баллов - Тема не освоена. Студент не владеет терминологией, не способен отличить NPV от срока окупаемости, не понимает принципы дисконтирования и не может решить элементарную задачу на расчёт РР. Отсутствует понимание роли инвестиционных расчётов при развитии сервисного
------	------	----	--

			предприятия. Рекомендуется повторное изучение лекционного материала и выполнение практических работ по теме.
КТ 3	Устный опрос	10	- 10-9 баллов выставляется студенту, если он владеет понятийным аппаратом, демонстрирует глубину и полное овладение содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется; - 8-7 баллов выставляется студенту, за умение грамотно излагать материал, но при этом содержание и форма ответа могут иметь отдельные неточности; - 6-5 баллов выставляется, если студент обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения; - менее 5 баллов выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл.

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

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

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) 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 без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	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 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.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен 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»

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Дайте определение экономической эффективности технического сервиса. В чём её отличие от технологической эффективности?

2. Перечислите основные задачи экономики технического сервиса как научной дисциплины.

3. Что показывает коэффициент технической готовности (Кг) и как он рассчитывается?

4. Какие единичные и интегральные показатели эффективности сервисной деятельности вы

знаете?

5. Объясните, почему минимизация времени восстановления техники является экономической категорией, а не только технической.
6. Как рассчитываются удельные затраты на единицу наработки машины? Приведите формулу.
7. Каким образом эффективность технического сервиса влияет на общую стоимость жизненного цикла транспортно-технологической машины?
8. В чём разница между эффектом и эффективностью применительно к услугам по ремонту?
9. Назовите три группы факторов, определяющих эффективность функционирования сервисного предприятия.
10. Почему рентабельность услуг не может быть единственным критерием при оценке эффективности сервиса с точки зрения клиента?
11. Какие основные сегменты выделяют на рынке технического обслуживания и ремонта транспортно-технологических машин?
12. Перечислите факторы, формирующие спрос на сервисные услуги, и объясните влияние фактора сезонности.
13. Что понимается под конкурентоспособностью сервисной услуги? Назовите не менее пяти её составляющих.
14. Дайте определение фирменного технического сервиса. В чём его преимущества для владельца техники?
15. Какие показатели могут использоваться для оценки уровня рыночной концентрации среди сервисных центров?
16. В чём заключается сущность стратегии «полного сервисного контракта» и для каких клиентов она наиболее привлекательна?
17. Как отзывы и репутация в цифровой среде влияют на конкурентные позиции независимых СТО?
18. Поясните разницу между ценовой и неценовой конкуренцией на рынке услуг по ремонту спецтехники.
19. Назовите типичные барьеры входа на рынок фирменного дилерского обслуживания.
20. Каким образом мобильные сервисные бригады меняют структуру конкуренции в данном секторе?
21. Дайте классификацию основных производственных фондов сервисного авторемонтного предприятия.
22. Что показывает показатель фондоотдачи и как интерпретируется его снижение?
23. В чём экономический смысл деления оборотных средств на нормируемые и ненормируемые?
24. Какими показателями оценивается эффективность использования складских запасов запчастей?
25. Назовите основные причины низкой производительности труда ремонтного персонала.
26. Как влияет рост коэффициента сменности работы оборудования на себестоимость нормо-часа?
27. Что понимается под структурой основных фондов сервисного предприятия и какая структура считается прогрессивной?
28. Какие методы мотивации персонала (кроме прямой сдельной оплаты) могут повысить выработку на одного механика?
29. Объясните взаимосвязь между показателями фондовооружённости труда и производительностью труда.
30. Почему избыточный запас дорогостоящих оборотных средств снижает общую рентабельность сервисного бизнеса?
31. Приведите классификацию затрат сервисного предприятия на прямые и косвенные. Приведите примеры.
32. Чем постоянные затраты отличаются от переменных? Как это различие используется при расчёте точки безубыточности?
33. Что такое «маржинальный доход» и какова его роль в принятии краткосрочных управленческих решений?

34. Опишите методику калькуляции себестоимости одного нормо-часа.
35. Напишите формулу расчёта точки безубыточности в натуральном выражении и объясните значение каждого её элемента.
36. Что показывает запас финансовой прочности и как он определяется?
37. Назовите три основных резерва снижения себестоимости ремонтных услуг, связанных с рациональным использованием материалов.
38. Каким образом структура себестоимости (доля постоянных затрат) влияет на чувствительность прибыли к изменению загрузки СТО?
39. Почему снижение цен на услуги без анализа структуры постоянных и переменных затрат может привести к банкротству сервисной станции?
40. Какие статьи затрат могут сокращаться в первую очередь при реализации режима экономии на предприятии технического сервиса?
41. Охарактеризуйте затратный, рыночный и ценностный методы ценообразования. В каких случаях каждый из них предпочтителен?
42. Какую структуру имеет конечная цена на услугу ремонта (себестоимость, прибыль, налоги)?
43. Что такое «пакет услуг» и за счёт чего пакетирование позволяет увеличить средний чек сервисной организации?
44. Каковы цели и возможные негативные последствия применения системы скидок в техническом сервисе?
45. Объясните, почему цена агрегатного ремонта может значительно отличаться от цены традиционного восстановления узла.
46. Какие факторы необходимо учесть при установлении тарифа на выездной ремонт (мобильный сервис)?
47. Каким образом цена нормо-часа у дилера должна компенсировать более высокие стандарты качества обслуживания?
48. Что такое «психологическая цена» и насколько она применима в B2B-сегменте технического сервиса?
49. Перечислите виды тарифных ставок, используемых в сервисных центрах. В чём преимущества дифференцированной тарифной сетки?
50. Какое влияние на ценовую политику оказывает наличие гарантийных обязательств и постгарантийного обслуживания?

Критерии оценки на зачете

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если: он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если: он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Примерный перечень тем рефератов

1. Анализ конъюнктуры российского рынка сервисных услуг для транспортно-технологических машин: состояние, динамика и прогнозы.
2. Сравнительная оценка конкурентоспособности дилерских и независимых сервисных центров в сегменте обслуживания спецтехники.
3. Фирменный технический сервис как инструмент снижения совокупной стоимости владения машиной.
4. Стратегии ценообразования и тарифная политика как факторы конкурентной борьбы на рынке ремонтных услуг.
5. Пакетные сервисные контракты и полное техническое обслуживание: экономическая выгода для клиента и исполнителя.
6. Влияние цифровизации и развития онлайн-маркетплейсов на конкурентную среду в техническом сервисе.
7. Мобильные сервисные бригады: экономическая эффективность, преимущества и изменение структуры рынка.

8. Роль стандартов качества и гарантийного обслуживания в формировании конкурентных преимуществ дилерских сетей.

9. Логистика запасных частей и обеспечение складов как ключевой фактор конкурентоспособности фирменного сервиса.

10. Факторы сезонности и возраста парка техники: их влияние на спрос и предложение услуг технического обслуживания и ремонта.

Критерии оценки реферата

Оценка 5 (максимальное количество баллов) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материалов; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Оценка 1 – реферат студентом не представлен.

Практико-ориентированные и ситуационные задачи

ЗАДАЧА № 1

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 %

ЗАДАЧА №2

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.

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.

ЗАДАЧА №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.

Примерный перечень вопросов для контрольной точки №1

1. Дайте определение экономической эффективности технического сервиса. В чём её отличие от технологической эффективности?
2. Перечислите основные задачи экономики технического сервиса как научной дисциплины.
3. Что показывает коэффициент технической готовности (Кг) и как он рассчитывается?
4. Какие единичные и интегральные показатели эффективности сервисной деятельности вы знаете?
5. Объясните, почему минимизация времени восстановления техники является экономической категорией, а не только технической.
6. Как рассчитываются удельные затраты на единицу наработки машины? Приведите формулу.
7. Каким образом эффективность технического сервиса влияет на общую стоимость жизненного цикла транспортно-технологической машины?
8. В чём разница между эффектом и эффективностью применительно к услугам по ремонту?
9. Назовите три группы факторов, определяющих эффективность функционирования сервисного предприятия.
10. Почему рентабельность услуг не может быть единственным критерием при оценке эффективности сервиса с точки зрения клиента?
11. Какие основные сегменты выделяют на рынке технического обслуживания и ремонта транспортно-технологических машин?
12. Перечислите факторы, формирующие спрос на сервисные услуги, и объясните влияние фактора сезонности.
13. Что понимается под конкурентоспособностью сервисной услуги? Назовите не менее пяти её составляющих.
14. Дайте определение фирменного технического сервиса. В чём его преимущества для владельца техники?
15. Какие показатели могут использоваться для оценки уровня рыночной концентрации среди сервисных центров?
16. В чём заключается сущность стратегии «полного сервисного контракта» и для каких клиентов она наиболее привлекательна?
17. Как отзывы и репутация в цифровой среде влияют на конкурентные позиции независимых СТО?
18. Поясните разницу между ценовой и неценовой конкуренцией на рынке услуг по ремонту спецтехники.
19. Назовите типичные барьеры входа на рынок фирменного дилерского обслуживания.
20. Каким образом мобильные сервисные бригады меняют структуру конкуренции в данном секторе?
21. Дайте классификацию основных производственных фондов сервисного авторемонтного предприятия.
22. Что показывает показатель фондоотдачи и как интерпретируется его снижение?
23. В чём экономический смысл деления оборотных средств на нормируемые и ненормируемые?
24. Какими показателями оценивается эффективность использования складских запасов запчастей?
25. Назовите основные причины низкой производительности труда ремонтного персонала.
26. Как влияет рост коэффициента сменности работы оборудования на себестоимость нормо-часа?
27. Что понимается под структурой основных фондов сервисного предприятия и какая структура считается прогрессивной?

28. Какие методы мотивации персонала (кроме прямой сдельной оплаты) могут повысить выработку на одного механика?

29. Объясните взаимосвязь между показателями фондовооружённости труда и производительностью труда.

30. Почему избыточный запас дорогостоящих оборотных средств снижает общую рентабельность сервисного бизнеса?

Критерии оценки для контрольной точки №1

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он владеет понятийным аппаратом, демонстрирует глубину и полное овладение содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, за умение грамотно излагать материал, но при этом содержание и форма ответа могут иметь отдельные неточности;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл.

Примерный перечень тестовых заданий для контрольной точки №2

1. Что характеризует показатель чистой текущей стоимости (NPV) инвестиционного проекта?

- a) Сумму недисконтированной прибыли за весь срок жизни проекта

- b) Разницу между суммой дисконтированных денежных притоков и первоначальными инвестициями

- c) Отношение дисконтированных доходов к дисконтированным расходам

- d) Минимальную ставку доходности, при которой проект окупается

2. Стоимость приобретения и монтажа нового диагностического стенда для сервисного центра составляет 500 тыс. руб. Ожидаемая ежегодная чистая прибыль от его использования – 200 тыс. руб. Рассчитайте простой срок окупаемости (PP) инвестиций.

- a) 2 года

- b) 2,5 года

- c) 3 года

- d) 4 года

3. Индекс доходности (PI) инвестиционного проекта равен 1,15. Какая из приведённых интерпретаций является верной?

- a) Проект следует отклонить, так как PI меньше 2

- b) На каждый вложенный рубль проект генерирует 1,15 рубля дисконтированного чистого дохода

- c) Проект окупится ровно за 1,15 года

- d) Внутренняя норма доходности (IRR) составляет 15%

4. Какой из перечисленных показателей эффективности инвестиций обязательно учитывает изменение стоимости денег во времени?

- a) Простой срок окупаемости (PP)

- b) Коэффициент рентабельности инвестиций (ROI)

- c) Чистая текущая стоимость (NPV)

- d) Норма прибыли на вложенный капитал (ARR)

5. Какое утверждение, касающееся лизинга как способа финансирования приобретения оборудования для сервисного предприятия, является экономически корректным?

- a) Лизинговые платежи в полном объёме относятся на себестоимость услуг, уменьшая налогооблагаемую базу по налогу на прибыль

- b) Право собственности на оборудование переходит к лизингополучателю немедленно после заключения договора

- c) Лизинг всегда является более дорогим инструментом, чем банковский кредит, поэтому не применяется в малом сервисном бизнесе

д) По окончании срока договора лизинга оборудование в обязательном порядке возвращается лизингодателю

Критерии оценки тестовых заданий

9–10 баллов - студент демонстрирует глубокое понимание сущности инвестиционных показателей, владеет методиками расчёта простого срока окупаемости и дисконтированных критериев, способен корректно интерпретировать полученные значения, различает экономические последствия различных схем финансирования. Осознаёт влияние фактора времени на стоимость денег и умеет применять эти знания к проектам развития сервисной базы.

7–8 баллов - Твёрдое усвоение основной части материала. Студент правильно идентифицирует большинство понятий и верно выполняет типовые расчёты. Возможна неточность в различении близких по смыслу экономических категорий или недостаточно уверенное понимание особенностей лизинга. В целом, студент способен оценить эффективность инвестиционного проекта, но может испытывать небольшие затруднения в обосновании выбора критерия.

5–6 баллов - Поверхностное, фрагментарное усвоение темы. Студент, вероятно, путает статические и динамические показатели эффективности, механически запоминает формулы без понимания их экономического смысла. Демонстрирует неуверенность в интерпретации NPV и PI, может ошибаться в простейших расчётах срока окупаемости или в вопросах налогообложения лизинговых операций. Требуется дополнительная проработка базовых понятий инвестиционного анализа.

Менее 5 баллов - Тема не освоена. Студент не владеет терминологией, не способен отличить NPV от срока окупаемости, не понимает принципы дисконтирования и не может решить элементарную задачу на расчёт PP. Отсутствует понимание роли инвестиционных расчётов при развитии сервисного предприятия. Рекомендуются повторное изучение лекционного материала и выполнение практических работ по теме.

Примерный перечень вопросов для контрольной точки №3

1. Назовите основные разделы бизнес-плана сервисного центра и кратко опишите содержание раздела «Производственный план».

2. В чём различие между бюджетом доходов и расходов (БДР) и бюджетом движения денежных средств (БДДС)?

3. Почему прибыль предприятия и остаток денежных средств на счёте за один и тот же период могут существенно различаться?

4. Что такое кассовый разрыв, каковы его основные причины в автосервисе и как им управлять?

5. Какие методы управления дебиторской задолженностью вы знаете? Применимы ли они при работе с крупными транспортными компаниями?

6. Опишите особенности выбора системы налогообложения для небольшого независимого сервиса.

7. Какова роль платёжного календаря в системе оперативного финансового планирования?

8. Какие показатели финансовой устойчивости необходимо рассчитать при составлении финансовой части бизнес-плана?

9. В чём специфика расчёта точки безубыточности для многопрофильного сервисного предприятия?

10. Каким образом бизнес-план помогает привлечь внешнее финансирование и обосновать его возвратность?

11. Раскройте понятие «качество услуги технического сервиса» через совокупность технических и сервисных атрибутов.

12. Что включает в себя «цена низкого качества»? Перечислите основные составляющие финансовых потерь.

13. Как индекс удовлетворённости клиентов (CSI) связан с прибыльностью сервисного предприятия?

14. В чём сущность концепции «бережливого сервиса»? Приведите примеры её инструментов на посту ремонта.

15. Какие элементы система 5S включает и какое отношение она имеет к эффективности

работы механического цеха?

16. Поясните, как входной контроль запасных частей влияет на уровень гарантийных рекламаций и экономию средств.

17. Приведите методику расчёта экономического эффекта от снижения числа повторных ремонтов.

18. Какие стандарты серии ISO применяются к системам менеджмента качества на предприятиях технического обслуживания и ремонта?

19. Объясните, почему увеличение удержания клиентов на 5% может привести к росту прибыли на 25–95%.

20. Какие нематериальные выгоды (помимо прямой экономии) получает сервисный центр при высоком качестве обслуживания?

21. Сформулируйте главную дилемму управления запасами запчастей в сервисном центре.

22. Какие критерии лежат в основе ABC-анализа и XYZ-анализа номенклатуры запасов?

23. Какие стратегии управления рекомендуются для групп AX, AY, CZ по результатам совмещённого ABC-XYZ-анализа?

24. Напишите формулу оптимального размера заказа (EOQ) и объясните, как изменение стоимости подачи заказа влияет на величину партии.

25. Что такое точка перезаказа (ROP) и из каких компонентов она складывается в условиях неопределённости спроса?

26. Для чего необходим страховой (буферный) запас и как его величина связана с уровнем сервиса?

27. Какие показатели характеризуют оборачиваемость складских запасов? Как рассчитать оборачиваемость в днях?

28. Почему нерационально держать большой запас по позициям группы CZ даже при их низкой стоимости?

29. Какие мероприятия позволяют сократить долю неликвидных запасов на складе сервисного предприятия?

30. Объясните влияние надёжности поставщика на величину страхового запаса и общую логистическую эффективность.

Критерии оценки для контрольной точки №1

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он владеет понятийным аппаратом, демонстрирует глубину и полное овладение содержанием учебного материала, в котором легко ориентируется;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, за умение грамотно излагать материал, но при этом содержание и форма ответа могут иметь отдельные неточности;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент обнаруживает знания и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл.

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

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

основная

Л1.1 Минаков И. А. Экономика и управление предприятиями, отраслями и комплексами АПК [Электронный ресурс]:учебник ; ВО - Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2020. - 404 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/136186>

Л1.2 Яковлев Г. А. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]:учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 313 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=398605>

дополнительная

Л2.1 Трухачев В. И., Атанов И. В., Капустин И. В., Грицай Д. И. Техника и технологии в животноводстве [Электронный ресурс]:учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 440 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/200342>

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

Л3.1 А. Т. Лебедев, Н. П. Доронина, Ю. И. Жевора, Р. В. Павлюк, А. В. Захарин, П. А. Лебедев ; Ставропольский ГАУ Экономическая эффективность технических решений:метод. материалы для лабораторных работ для студентов вузов по программе подготовки: 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»; 35.04.06 «Агроинженерия», очной и заочной форм обучения. - Ставрополь: АГРУС, 2019. - 847 КБ

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

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		https://e.lanbook.com/
2		http://usmt.mcx.ru/opendata

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

МУ ЭиЭСУ (см. приложение)

прак. и контр. раб. (см. приложение)

Эффективная работа автосервиса(см. приложение)

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

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

2. Microsoft Windows Server STDCORE AllLngLicense/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year - Серверная операционная система

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

1. Kaspersky Endpoint Security 12.11 - Антивирус

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	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
-------	---	-----------------	---

1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	189/ИТ Ф	Оснащение: столы -22 шт., стулья -66 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36, 65 - 1 шт., телевизор "LG" - 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
		209/ИТ Ф	Оснащение: столы – 12 шт.; стулья – 24 шт., доска учебная, стол компьютерный - 5шт., персональные компьютеры – 5 шт., подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета, биенермер ПБ-500М, скоба индикаторная СИ 100, скоба рычажная СР 0-25, стойка С II-2шт., индикатор ИЧЦ эл. 0-10 0,01, УШМ CWS 20-230, микрометр МКД18Ц 0-25, микрометр МКД18Ц 25-50, Скоба индикаторная СИ 100 - 2шт., плита разметочная - 2шт., штангенциркуль ШЦ-150-0,05, нутромер НИ 160М, штангенглубиномер, штангенциркуль ШЦ-250-0,05, набор КМД №1 кл 1 тв/сплавы - 1 шт., нутромер НМ-СЦ 6-12 0,001, штатив ШМ II В - 2шт., стол одностумбовый, огнетушитель.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

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, прочесть 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, прочесть 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 на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 916).

Автор (ы)

_____, дэн Доронин Борис Алексеевич

Рецензенты

_____, доцент, ктн Герасимов Евгений Васильевич

_____, доц. КМиТС, ктн Овсянников Сергей Анатольевич

Рабочая программа дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» рассмотрена на заседании Кафедра механики и технического сервиса протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Заведующий кафедрой _____ Баганов Николай Анатольевич

Рабочая программа дисциплины «Эффективность и экономика сервисных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт механики и энергетики протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Руководитель ОП _____