

**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.27 Система, технология и организация сервисных услуг**

**23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

Сервис транспортно-технологических машин и комплексов

бакалавр

очная

## 1. Цель дисциплины

Целью дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» является усвоение основ построения системы и технологии технического обслуживания, материально-технического снабжения и сертификации, а также изучения структуры предприятий и управления качеством услуг на предприятиях агропромышленного комплекса.

## 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-2.2 Применяет для решения экологических проблем инженерные методы и современные научные знания о проектах и конструкциях технических устройств, предусматривающих сохранение экологического равновесия | <b>знает</b><br>Основную нормативно-правовую документацию в области профессиональной деятельности<br><b>умеет</b><br>Ориентироваться в нормативно-правовой базе в сфере профессиональной деятельности с учетом социальных и других ограничений на всех этапах жизненного цикла технических объектов и процессов<br><b>владеет навыками</b><br>Работа с нормативно-правовой базой в сфере профессиональной деятельности с учетом ограничений на всех этапах жизненного цикла технических объектов и процессов                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ПК-1 Способен организовать работу по обслуживанию и эксплуатации сельскохозяйственной техники                                                                                                            | ПК-1.1 Организация технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники в организации                                                                                                          | <b>знает</b><br>Методы планирования технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники<br>- Характеристики специального оборудования и инструментов, используемых при техническом обслуживании и ремонте сельскохозяйственной техники<br>- Современный рынок специального оборудования и инструментов для ремонта и технического обслуживания<br><b>умеет</b><br>Определять количество и виды специального оборудования, инструментов, необходимых для оснащения рабочих мест по техническому обслуживанию и ремонту сельскохозяйственной техники<br>- Выбирать специальное оборудование и инструменты для технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники из представленных на рынке<br>- Готовить документацию на поставку оборудования и инструментов для технического |

|                                                                                                               |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                               |                                                                                       | <p>обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнять приемку нового оборудования и инструментов для технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники</li> <li>- Оформлять документы по учету выполненных работ, потребления материальных ресурсов, затрат на ремонт и техническое обслуживание сельскохозяйственной техники</li> <li>- Пользоваться общим и специальным программным обеспечением при учете выполненных работ, потребления материальных ресурсов, затрат на ремонт и техническое обслуживание сельскохозяйственной техники и оборудования</li> </ul> <p><b>владеет навыками</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оснащение рабочих мест по техническому обслуживанию и ремонту сельскохозяйственной техники</li> <li>- Учет выполненных работ, потребления материальных ресурсов, затрат на ремонт и техническое обслуживание сельскохозяйственной техники</li> </ul> |
| ПК-2 Способен разрабатывать, внедрять и контролировать соблюдения технологии технического осмотра колесных ТС | ПК-2.2 Контроль выполнения технологического процесса технического осмотра колесных ТС | <p><b>знает</b></p> <p>Требования к оформлению нормативно-технической документации пункта техническо-го осмотра</p> <p><b>умеет</b></p> <p>Оформлять заявки на обслуживание и ремонт средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Разрабатывать нормативно-техническую документацию пункта технического осмотра</li> </ul> <p><b>владеет навыками</b></p> <p>Организация обслуживания и ремонта средств технического диагностирования, в том числе средств измерений</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Разработка и реализация планов (графиков) осмотров и профилактических ремонтов средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования, необходимого для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств</li> </ul>                             |

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Изучение дисциплины осуществляется в 5 семестре(-ах).

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

История развития науки и техники

Основы эргономики

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков по управлению транспортом

Технологическая практика

Правила дорожного движения

Устройство самоходных машин

Общая электротехника и электроника

Введение в профессиональную деятельность

Триботехнические основы техники

Технологическое оборудование предприятий технического сервиса

Ознакомительная практика

Основы проектирования технологического оборудования (Цифровые технологии в профессиональной деятельности)

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

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Организация государственного учета и контроль технического состояния транспортных средств

Типаж и эксплуатация технологического оборудования

Организация перевозочных услуг и безопасность транспортного процесса

Хранение и противокоррозийная защита техники

Техническая эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Диагностическое оборудование для транспортно-технологических машин и комплексов

Конструкция и эксплуатационные свойства транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования

Системы точного земледелия

Системы удаленного мониторинга

Энергетическая оценка транспортно-технологических машин и комплексов

Эксплуатационные материалы

Силовые агрегаты

Технологические машины и оборудование перерабатывающих производств

Ресурсосбережение на предприятиях автотранспорта

Преддипломная практика

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Эффективность и экономика сервисных услуг (Экономика и управление)

Основы теории надежности

Основы работоспособности технических систем

Проектирование предприятий технического сервиса (Проектная работа)

Технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования

Основы технологии производства транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования

Материально-техническое снабжение

Технология и организация восстановления деталей и сборочных единиц

Производственно-техническая инфраструктура

Эксплуатационная практика

Проектирование технических средств АПК

**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 «Система, технология и организация 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 |                             |               |                                                 |
| 5                                   | 108/3                 | 18                                      |                      | 18                   | 36                          | 36            | Эк                                              |
| в т.ч. часов: в интерактивной форме |                       | 4                                       |                      | 4                    |                             |               |                                                 |
| практической подготовки             |                       | 12                                      |                      | 12                   | 24                          |               |                                                 |

| Семестр | Трудоемкость час/з.е. | Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел |                 |       |                          |                              |         |
|---------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------|-------|--------------------------|------------------------------|---------|
|         |                       | Курсовая работа                                           | Курсовой проект | Зачет | Дифференцированный зачет | Консультации перед экзаменом | Экзамен |
| 5       | 108/3                 |                                                           |                 |       |                          |                              | 0.25    |

**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. Система, технология и организация сервисных услуг                                           |         |                  |        |                     |              |                        |                                                                 |                                                                            |                                        |
| 1.1. | Организация предприятий автосервиса                                                                   | 5       | 4                | 2      |                     | 2            | 4                      |                                                                 | Устный опрос, Доклад                                                       | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2                |
| 1.2. | Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автототранспортных средств | 5       | 4                | 2      |                     | 2            | 4                      |                                                                 | Устный опрос, Реферат                                                      | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2                |
| 1.3. | Основы системы фирменного обслуживания                                                                | 5       | 4                | 2      |                     | 2            | 4                      | КТ 1                                                            | Устный опрос, Тест                                                         | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2                |
| 1.4. | Лизинговые услуги                                                                                     | 5       | 4                | 2      |                     | 2            | 4                      |                                                                 | Устный опрос, Реферат                                                      | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2                |
| 1.5. | Создание предприятий автосервиса                                                                      | 5       | 4                | 2      |                     | 2            | 4                      |                                                                 | Устный опрос, Доклад                                                       | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2                |
| 1.6. | Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания               | 5       | 4                | 2      |                     | 2            | 4                      | КТ 2                                                            | Устный опрос, Тест                                                         | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2                |

|       |                                                                             |    |     |    |  |    |    |      |                       |                         |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|----|-----|----|--|----|----|------|-----------------------|-------------------------|
| 1.7.  | Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса                 | 5  | 4   | 2  |  | 2  | 4  |      | Устный опрос, Реферат | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2 |
| 1.8.  | Логистические системы предприятий автосервиса                               | 5  | 4   | 2  |  | 2  | 4  |      | Устный опрос, Доклад  | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2 |
| 1.9.  | Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов | 5  | 4   | 2  |  | 2  | 4  | КТ 3 | Устный опрос, Тест    | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2 |
| 1.10. | Экзамен                                                                     | 5  |     |    |  |    |    |      | Устный опрос          | ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2 |
|       | Промежуточная аттестация                                                    | Эк |     |    |  |    |    |      |                       |                         |
|       | Итого                                                                       |    | 108 | 18 |  | 18 | 36 |      |                       |                         |
|       | Итого                                                                       |    | 108 | 18 |  | 18 | 36 |      |                       |                         |

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

| Тема лекции (и/или наименование раздел)<br>(вид интерактивной формы проведения занятий)/<br>(практическая подготовка) | Содержание темы<br>(и/или раздела)                                                                  | Всего, часов / часов интерактивных занятий/<br>практическая подготовка |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Организация предприятий автосервиса                                                                                   | Организация предприятий автосервиса                                                                 | 2/-                                                                    |
| Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств                   | Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | 2/-                                                                    |
| Основы системы фирменного обслуживания                                                                                | Основы системы фирменного обслуживания                                                              | 2/-                                                                    |
| Лизинговые услуги                                                                                                     | Лизинговые услуги                                                                                   | 2/-                                                                    |
| Создание предприятий автосервиса                                                                                      | Создание предприятий автосервиса                                                                    | 2/-                                                                    |
| Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания                               | Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания             | 2/-                                                                    |
| Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса                                                           | Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса                                         | 2/-                                                                    |
| Логистические системы предприятий автосервиса                                                                         | Логистические системы предприятий автосервиса                                                       | 2/-                                                                    |
| Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов                                           | Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов                         | 2/-                                                                    |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| Итого |  | 18 |
|-------|--|----|

### 5.2.2. Лабораторные занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

| Наименование раздела дисциплины                                                                     | Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка) | Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                                     |                                                                                                        | вид                                                                 | часы |
| Организация предприятий автосервиса                                                                 | Организация предприятий автосервиса                                                                    | лаб.                                                                | 2    |
| Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств    | лаб.                                                                | 2    |
| Основы системы фирменного обслуживания                                                              | Основы системы фирменного обслуживания                                                                 | лаб.                                                                | 2    |
| Лизинговые услуги                                                                                   | Лизинговые услуги                                                                                      | лаб.                                                                | 2    |
| Создание предприятий автосервиса                                                                    | Создание предприятий автосервиса                                                                       | лаб.                                                                | 2    |
| Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания             | Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания                | лаб.                                                                | 2    |
| Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса                                         | Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса                                            | лаб.                                                                | 2    |
| Логистические системы предприятий автосервиса                                                       | Логистические системы предприятий автосервиса                                                          | лаб.                                                                | 2    |
| Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов                         | Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов                            | лаб.                                                                | 2    |

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

#### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

| Темы и/или виды самостоятельной работы                                                              | Часы |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Организация предприятий автосервиса                                                                 | 4    |
| Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | 4    |
| Основы системы фирменного обслуживания                                                              | 4    |
| Лизинговые услуги                                                                                   | 4    |
| Создание предприятий автосервиса                                                                    | 4    |
| Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания             | 4    |
| Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса                                         | 4    |
| Логистические системы предприятий автосервиса                                                       | 4    |
| Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов                         | 4    |

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

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

1. Рабочую программу дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Система, технология и организация 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<br>(№ источника) |                                |                             |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
|       |                                                                                                                                                                                                          | основная<br>(из п.8 РПД)                            | дополнительная<br>(из п.8 РПД) | метод. лит.<br>(из п.8 РПД) |
| 1     | Организация предприятий автосервиса. Организация предприятий автосервиса                                                                                                                                 | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |
| 2     | Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |
| 3     | Основы системы фирменного обслуживания. Основы системы фирменного обслуживания                                                                                                                           | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |
| 4     | Лизинговые услуги. Лизинговые услуги                                                                                                                                                                     | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |
| 5     | Создание предприятий автосервиса. Создание предприятий автосервиса                                                                                                                                       | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |
| 6     | Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания. Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания                         | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |
| 7     | Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса                                                                                 | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |
| 8     | Логистические системы предприятий автосервиса. Логистические системы предприятий автосервиса                                                                                                             | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |
| 9     | Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и                                                                                                                                         | Л1.1, Л1.2                                          | Л2.1                           | Л3.1                        |

|  |                                                                                         |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | материалов. Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов |  |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

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

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

| Индикатор компетенции<br>(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 «Система, технология и организация сервисных услуг» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

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

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

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 |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 5 семестр                                                     |                                                                   |                                |
| КТ 1                                                          | Устный опрос                                                      | 5                              |
| КТ 1                                                          | Тест                                                              | 5                              |
| КТ 2                                                          | Устный опрос                                                      | 5                              |
| КТ 2                                                          | Тест                                                              | 5                              |
| КТ 3                                                          | Устный опрос                                                      | 5                              |
| КТ 3                                                          | Тест                                                              | 5                              |
| <b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>               |                                                                   | <b>30</b>                      |
| Посещение лекционных занятий                                  |                                                                   | 20                             |
| Посещение практических/лабораторных занятий                   |                                                                   | 20                             |
| Результативность работы на практических/лабораторных занятиях |                                                                   | 30                             |
| <b>Итого</b>                                                  |                                                                   | <b>100</b>                     |

| № контрольной точки | Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций | Максимальное количество баллов | Критерии оценки знаний студентов                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 семестр           |                                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                    |
| КТ 1                | Устный опрос                                                      | 5                              | 5 баллов выставляется студенту, который правильно ответил на 10 тестовых заданий. Далее количество баллов высчитывается в зависимости от количества правильных ответов. За каждый правильный вариант ответа начисляется 0,5 балла. |
| КТ 1                | Тест                                                              | 5                              | Правильный ответ на вопрос - 5 балл. неправильный ответ - 0 баллов.                                                                                                                                                                |
| КТ 2                | Устный опрос                                                      | 5                              | 5 баллов выставляется студенту, который правильно ответил на 10 тестовых заданий. Далее количество баллов высчитывается в зависимости от количества правильных ответов. За каждый правильный вариант ответа начисляется 0,5 балла. |
| КТ 2                | Тест                                                              | 5                              | Правильный ответ на вопрос - 5 балл. неправильный ответ - 0 баллов.                                                                                                                                                                |
| КТ 3                | Устный опрос                                                      | 5                              | 5 баллов выставляется студенту, который правильно ответил на 10 тестовых заданий. Далее количество баллов высчитывается в зависимости от количества правильных ответов. За каждый правильный вариант ответа начисляется 0,5 балла. |
| КТ 3                | Тест                                                              | 5                              | Правильный ответ на вопрос - 5 балл. неправильный ответ - 0 баллов.                                                                                                                                                                |

### 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 экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 20 баллов:

| Содержание билета       | Количество баллов |
|-------------------------|-------------------|
| Теоретический вопрос №1 | до 7              |
| Теоретический вопрос №2 | до 7              |
| Задача (оценка умений и | до 6              |
| Итого                   | 20                |

## Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

7 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.

5 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.

Оценивание задачи

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

5 баллов Задачи решены с небольшими недочетами.

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

1 баллов 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.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:  
для экзамена:

- «отлично» – от 89 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все

предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному;

- «хорошо» – от 77 до 88 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «удовлетворительно» – от 65 до 76 баллов – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки;

- «неудовлетворительно» – от 0 до 64 баллов - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий

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

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг»

1. Что такое автосервис?
2. На какие группы классифицируются услуги автосервиса?
3. Назовите составляющие потребности в услугах.
4. Назовите характеристики услуг.
5. Каковы особенности ТО и Р автомобилей, принадлежащих гражданам?
6. Какой сервис предприятие должно предоставить клиенту?
7. Какие существуют способы диалога с клиентами?
8. Какие бывают основные правила общения с клиентами?
9. Назовите основные принципы организации автосервиса.
10. Какие условия выполнения ТО и Р привлекают студентов
11. Структура службы сервиса
12. Задачи технического планирования и обучения.
13. Основные виды сервисов.
14. Структура сервис-центра.
15. Функционирование предприятий автосервиса
16. Экономическая среда автосервиса
17. Эффективность работы предприятия автосервиса
18. Организация производства на предприятиях по ТО и Р
19. Классификация автосервиса по функциональному назначению
20. Система диагностирования
21. Кадровая структура предприятий автосервиса
22. Организационная структура предприятия автосервиса
23. Перечислите основные правовые и нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.
24. Перечислите основные требования, содержащиеся в Законе «О защите прав потребителей».
25. Перечислите основные положения, регламентирующие порядок проведения ТО и ремонта АТС.
26. В чем заключается суть планово-предупредительной системы ТО и ремонта?
27. Перечислите основные требования, содержащиеся в Правилах оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
28. Виды ТО и ремонта автотранспортных средств
29. Цели и задачи сертификации.
30. Система сертификации, ее организационная структура.

31. Виды сертификации.
32. Порядок проведения сертификации.
33. Инспекционный контроль.
34. Сертификация системы качества.
35. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
36. Основы системы фирменного обслуживания.
37. Сущность фирменного обслуживания.
38. Структура системы фирменного обслуживания.
39. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания.
40. Организационные формы автосервиса.
41. Что понимается под рынком услуг?
42. Классификация основных объектов рынка.
43. Каковы отношения между субъектами рынка с точки зрения спроса и предложения?
44. Как осуществляется выбор стратегии, когда предложение превышает спрос или когда спрос превышает предложение?
45. Каковы специфические черты современного рынка услуг автосервиса?
46. Анализ спроса услуг.
47. Определение основных показателей потребности в услугах.
48. Общие принципы оценки спроса на услуги.
49. Прогнозирование спроса на услуги, проектируемой СТО в регионе.
50. Типичная лизинговая сделка.
51. Типы и виды лизинга.
52. Возвратный лизинг.
53. Оперативный лизинг.
54. Сублизинг.
55. Преимущество и недостатки лизинга.
56. Разработка бизнес - плана.
57. Структура бизнес – плана.
58. Сроки выполнения работ по оказанию услуг.
59. Регистрация предприятий автосервиса и услуг.
60. Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе.
61. Приемка и оформление заказа.
62. Корректировка заказа.
63. Контроль качества исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта.
64. Сервисная история.
65. Работа с претензиями.
66. Методика обращения с клиентами.
67. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика.
68. Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях.
69. Организация документооборота объекта услуг автосервиса
70. Выбор метода обслуживания.
71. Организация работы постов.
72. Организация техпроцесса текущего ремонта (ТР).
73. Типовые схемы техпроцессов ТО и ТР.
74. Принципы формирования технологии, технологических производственных процессов.
75. Организационно - технологическое обеспечения автосервиса.
76. Типовые технологические процессы
77. Документирование технологических процессов.
78. Карта технологического процесса.
79. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений).
80. Расчет основных параметров технологических процессов.
81. Определение нормативов времени выполнения операций.
82. Определение потребности в квалификации и количестве персонала.

83. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.
84. Какие типичные ошибки могут реализовываться при создании информационных систем?
85. Что такое АРМ?
86. Что необходимо учитывать при создании (адаптации) новой информационной системы для работающих предприятий автосервиса?
87. Какова обобщенная структура информационной системы СТОА?
88. Каким требованиям должна отвечать современная информационная система СТОА?
89. Какова структура программного обеспечения информационной системы СТОА?
90. Качество сервисных услуг.
91. Понятие и структура качества услуг.
92. Структура факторов, влияющих на качество услуг.
93. Карта управления факторами качества.
94. Структура комплексной системы управления качеством услуг.
95. Схема комплексной системы управления качеством услуг.
96. Какие категории запчастей существуют?
97. Как подразделяются запчасти по производителю?
98. Что предусматривает маркетинг запчастей?
99. Какие бывают методы планирования снабжения запасными частями предприятий автосервиса.
100. Какова цель материально – технического обеспечения (МТО) запчастями?
101. Каковы функции органов материально -технического снабжения?
102. Какова структура службы снабжения?
103. Какие существуют формы организации и технологии поставок ?
104. В чем особенность системы поставок «точно в срок»?
105. Как организовать взаимодействие с поставщиками?
106. Виды хозяйственных связей. Что входит в состав товаропроводящих сетей?
107. В чем состоит понятие логистики?
108. Специфика логистического подхода к управлению материальными потоками в экономике.
109. Экономический эффект от использования логистики.
110. Функции логистики.
111. Организационная структура логистики на предприятии.
112. Понятие материального потока.
113. Логистические операции.
114. Логистические методы организации обеспечения запасными частями.
115. Система материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей
116. Организация работы центрального склада запчастей.
117. Каковы причины неликвидности запасов и их низкой оборачиваемости?
118. Организация современной базы данных на складе.
119. Как организовано обеспечение расходными материалами?
120. Как осуществляются управление запасами?
121. Какие системы контроля запасами существуют?
122. Организация хранения смазочных материалов.
123. Организация хранения шин и резинотехнических материалов.
124. Организация хранения запчастей и материалов.
125. Организация учета топлива.
126. Организация учета запчастей.

Темы рефератов:

1. Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания. Номенклатура услуг.
2. Организация обслуживания автомобилей в гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по сервисным книжкам.
3. Организация и технология заявочного текущего ремонта, диагностических операций, отдельных видов работ.

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

Вопросы для устного опроса:

1. Сервис как вид деятельности. Цели, задачи и основные принципы современного сервиса.
2. Классификация услуг сервиса транспортно-технологических машин и комплексов (ТТМ).
3. Системный подход в сервисной деятельности. Понятие сервисной системы, ее элементы и взаимосвязи.
4. Жизненный цикл изделия (машины). Роль и место сервиса на различных этапах жизненного цикла.
5. Техническая эксплуатация как основа сервиса ТТМ. Основные понятия: работоспособность, отказ, диагностика, техническое обслуживание (ТО), ремонт.
6. Нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность в области ТТМ (ГОСТы, рекомендации производителей и т.д.).
7. Технологический процесс сервиса. Структура и содержание операций.
8. Методы и средства технического диагностирования ТТМ. Встроенная и внешняя диагностика.
9. Виды и периодичность технического обслуживания (ТО-1, ТО-2, сезонное ТО). Содержание операций ТО.
10. Технология разборочно-сборочных и регулировочных работ при ТО и ремонте.
11. Методы восстановления изношенных деталей: сущность, преимущества, недостатки, область применения.

12. Технология проведения основных видов ремонта (текущий, капитальный). Понятие о ремонтном цикле.
13. Специфика сервиса гидравлических и пневматических систем ТТМ.
14. Специфика сервиса электрооборудования и электронных систем управления ТТМ.
15. Особенности сервиса двигателей, трансмиссий, ходовых частей и рабочего оборудования ТТМ.
16. Контроль качества выполнения сервисных услуг. Приемо-сдаточные испытания.
17. Организационная структура сервисного предприятия (центр, станция, мастерская). Функции основных подразделений.
18. Основные и вспомогательные производственные участки сервисного предприятия. Их назначение и оборудование.
19. Организация рабочих мест на сервисном предприятии. Требования к планировке и оснащению.
20. Формы и методы организации производственного процесса в сервисе (агрегатно-узловой, поточный и т.д.).
21. Планирование сервисной деятельности. Виды планов (производственная программа, графики загрузки).
22. Управление качеством сервисных услуг. Стандарты ISO серии 9000 в сервисе.
23. Управление материально-техническим снабжением и складским хозяйством. Нормирование расхода запасных частей и материалов.
24. Организация приемки и выдачи техники, ведения документации (заказ-наряд, акт выполненных работ и т.д.).
25. Принципы формирования цен на сервисные услуги. Калькуляция себестоимости услуги.
26. Охрана труда и техника безопасности на предприятиях сервиса ТТМ. Экологические аспекты деятельности.
27. Роль информационных технологий в современном сервисе (CRM-системы, системы управления складом, диагностические базы данных).
28. Техническая документация в сервисе: руководства по эксплуатации, каталоги деталей, сервис-информация.
29. Взаимодействие с поставщиками (дилерами) и потребителями услуг. Сервисный контракт.
30. Основные тенденции и инновации в развитии сервиса ТТМ (телематика, предиктивный сервис, дополненная реальность).
31. Разработайте алгоритм действий сервисного инженера при приемке автомобиля (или другой ТТМ) с неисправностью в системе управления двигателем.
32. Составьте примерную структуру технологической карты на выполнение конкретного вида ТО (например, ТО-2 фронтального погрузчика).
33. Рассчитайте трудоемкость и себестоимость услуги по замене узла агрегата, исходя из заданных условий.
34. Проанализируйте возможные причины низкой производительности участка ремонта и предложите организационно-технические мероприятия по ее повышению.
35. Сравните преимущества и недостатки агрегатного и индивидуального методов ремонта для конкретного типа техники.

## **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 Советов В. М., Артюшенко В. М. Основы функционирования систем сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 624 с. – Режим доступа: <http://new.znanium.com/go.php?id=1057217>

Л1.2 Маслов Г. Г., Карабаницкий А. П. Техническая эксплуатация средств механизации АПК [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Специалитет. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 192 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/212828>

**дополнительная**

Л2.1 Бычков В. П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг [Электронный ресурс]:учеб. пособие; ВО - Специалитет. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 208 с. – Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=444678>

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

Л3.1 В. В. Варнаков, В. В. Стрельцов, В. Н. Попов, В. Ф. Карпенков Организация и технология технического сервиса машин:учеб. пособие для студентов вузов по направлению 110300 "Агроинженерия". - М.: КолосС, 2007. - 277 с.

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

| № | Наименование ресурса сети «Интернет» | Электронный адрес ресурса                                                         |
|---|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Лань                                 | <a href="https://e.lanbook.com/book/111896">https://e.lanbook.com/book/111896</a> |

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

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

Курс обучение 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 и творческих заданий, курсовой работы, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты очной формы обучения 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;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за курсом дисциплины во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной 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, региональных 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 течении семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях.

**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 | 203/2/ИТФ       | "Лаборатория логистики и учета запасных частей" Оснащение: 20 посадочных мест, стол компьютерный с тумбой подкатной, персональный компьютер на основе процессора AMD RYZEN X8 R7 память DDR4 16GB, накопитель SSD 512GB. видеокарта GTX 1050Ti, клавиатура, мышь, монитор 27" – 1 шт., с подключением к сети, телевизор LG, набор инструмента универсальный, витрина ВК-1-К - 6шт., стелаж металлический - 2шт., шкаф металлический - 2шт., наглядные детали: коленчатый вал, гильзы, поршень, патрубки, распределительные бочки, топливные трубки, воздушные фильтры, масляные фильтры, прокладки, диск сцепления, коническая шестерня, фары, приборная панель и др. |

|   |                                                                                                                                                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                  | 191/ИТ<br>Ф | 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., подъёмно-поворотное вытяжное устройство KUA-M-2S/SP - 1 шт., токарно-винторезный станок JETBD-920W - 3 шт., установка для электродуговой наплавки, электродуговой сверхзвуковой металлатор ЭДМ-7-17 - 1 шт. тематические плакаты. |
| 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 «Система, технология и организация 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)

\_\_\_\_\_ доц. , ктн Марьин Николай Александрович

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доц. , ктн Высочкина Любовь Игоревна

\_\_\_\_\_ доц. КМиТС, ктн Грицай Дмитрий Иванович

Рабочая программа дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» рассмотрена на заседании Кафедра механики и технического сервиса протокол № 16 от 04.03.2025 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 «Система, технология и организация сервисных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт механики и энергетики протокол № 7 от 17.03.2025 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Руководитель ОП \_\_\_\_\_