

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
инженерно-технологического
факультета
Кулаев Егор Владимирович

« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.03 Система, технология и организация сервисных услуг

43.03.01 Сервис

Организация сервиса машин и оборудования

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
ПК-2 Способен разрабатывать и реализовать технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	ПК-2.1 Разрабатывает технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	знает умеет владеет навыками
ПК-2 Способен разрабатывать и реализовать технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	ПК-2.2 Реализует технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств	знает умеет владеет навыками
ПК-2 Способен разрабатывать и реализовать технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра	ПК-2.3 Соблюдает требования нормативных правовых документов к техническому осмотру транспортных средств	знает умеет владеет навыками

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Система, технология и организация сервисных услуг» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений 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:

Основы научных исследований

Сервисная практика

Практика по управлению транспортными средствами

Ознакомительная практика

Системы энергообеспечения на основе альтернативных и возобновляемых источников энергии

1.	1 раздел. Система, технология и организация сервисных услуг									
1.1.	Организация предприятий автосервиса	5	4	2		2	4		Устный опрос, Защита лабораторной работы	
1.2.	Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	5	4	2		2	4		Устный опрос, Реферат	
1.3.	Основы системы фирменного обслуживания	5	4	2		2	6			
1.4.	Лизинговые услуги	5	4	2		2	4			
1.5.	Создание предприятий автосервиса	5	4	2		2	6			
1.6.	Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания	5	4	2		2	4			
1.7.	Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса	5	4	2		2	4			
1.8.	Логистические системы предприятий автосервиса	5	4	2		2	4			
1.9.	Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов	5	4	2		2				
1.10.	Экзамен	5								
	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) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ 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	Оперативное управление производственной	2/-

производственной деятельностью станций технического обслуживания	деятельностью станций технического обслуживания	
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

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы самостоятельной работы	к текущему контролю
Организация предприятий автосервиса	4
Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	4
Основы системы фирменного обслуживания	6
Лизинговые услуги	4
Создание предприятий автосервиса	6
Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания	4

Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса	4
Логистические системы предприятий автосервиса	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 по освоению дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг».
4. Методические рекомендации по выполнению письменных работ ().
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

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

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Организация предприятий автосервиса			
2	Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств			
3	Основы системы фирменного обслуживания			
4	Лизинговые услуги			
5	Создание предприятий автосервиса			
6	Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания			
7	Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса			
8	Логистические системы предприятий автосервиса			

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 (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
ПК-2.1:Разрабатывает технологический процесс проведения технического	Гидравлические и пневматические системы автотранспортных средств				x	x			

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
осмотра транспортных средств в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра	Государственный технический осмотр транспортных средств						x		
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01						x		
	Ознакомительная практика		x						
	Организация государственного учета и контроль технического состояния транспортных средств						x		
	Организация и безопасность на транспорте						x		
	Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса						x		
	Преддипломная практика								x
	Проектирование предприятий технического сервиса								x
	Сервис и эксплуатация автотранспортных средств								x
	Специализированный подвижной состав						x		
	ПК-2.2:Реализует технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств	Гидравлические и пневматические системы автотранспортных средств				x	x		
Государственный технический осмотр транспортных средств							x		
Диагностирование машин и оборудования								x	x
Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01							x		
Организация государственного учета и контроль технического состояния транспортных средств							x		
Организация и безопасность на транспорте							x		
Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса							x		
Практика по управлению транспортными средствами				x					
Преддипломная практика									x
Сервис и эксплуатация автотранспортных средств									x
Сервисная практика					x				
Силовые агрегаты								x	
Специализированный подвижной состав						x			

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Типаж и эксплуатация технологического оборудования					x			
ПК-2.3:Соблюдает требования нормативных правовых документов к техническому осмотру транспортных средств	Государственный технический осмотр транспортных средств						x		
	Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01						x		
	Организационно-управленческая практика						x		
	Организация государственного учета и контроль технического состояния транспортных средств						x		
	Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса						x		
	Основы научных исследований				x				
	Основы работоспособности технических систем							x	
	Преддипломная практика								x
	Сервис и эксплуатация автотранспортных средств								x
	Системы энергообеспечения на основе альтернативных и возобновляемых источников энергии		x						
	Техническая эксплуатация автотранспортных средств							x	

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
---------------------	---	--------------------------------

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

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

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

3 балла

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

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

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

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.
51. Разработка бизнес - плана.
52. Структура бизнес – плана.

55. Сроки выполнения работ по оказанию услуг.
 57. Регистрация предприятий автосервиса и услуг.
 58. Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе.
 59. Приемка и оформление заказа.
 60. Корректировка заказа.
 61. Контроль качества исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта.
 62. Сервисная история.
 63. Работа с претензиями.
 64. Методика обращения с клиентами.
 65. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика.
- Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях.
66. Организация документооборота объекта услуг автосервиса
 67. Выбор метода обслуживания.
 68. Организация работы постов.
 69. Организация техпроцесса текущего ремонта (ТР).
 70. Типовые схемы техпроцессов ТО и ТР.
 71. Принципы формирования технологии, технологических производственных процессов.
 72. Организационно - технологическое обеспечения автосервиса.
 73. Типовые технологические процессы
 74. Документирование технологических процессов.
 75. Карта технологического процесса.
 76. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений).
 77. Расчет основных параметров технологических процессов.
 78. Определение нормативов времени выполнения операций.
 79. Определение потребности в квалификации и количестве персонала.
 80. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.
 81. Какие типичные ошибки могут реализовываться при создании информационных систем?
 82. Что такое АРМ?
 83. Что необходимо учитывать при создании (адаптации) новой информационной системы для работающих предприятий автосервиса?
 84. Какова обобщенная структура информационной системы СТОА?
 85. Каким требованиям должна отвечать современная информационная система СТОА?
 86. Какова структура программного обеспечения информационной системы СТОА?
 87. Качество сервисных услуг.
 88. Понятие и структура качества услуг.
 89. Структура факторов, влияющих на качество услуг.
 90. Карта управления факторами качества.
 91. Структура комплексной системы управления качеством услуг.
 92. Схема комплексной системы управления качеством услуг.
 93. Какие категории запчастей существуют?
 94. Как подразделяются запчасти по производителю?
 95. Что предусматривает маркетинг запчастей?
 96. Какие бывают методы планирования снабжения запасными частями предприятий автосервиса.
 97. Какова цель материально – технического обеспечения (МТО) запчастями?
 98. Каковы функции органов материально -технического снабжения?
 99. Какова структура службы снабжения?
 100. Какие существуют формы организации и технологии поставок ?
 101. В чем особенность системы поставок «точно в срок»?
 102. Как организовать взаимодействие с поставщиками?
 103. Виды хозяйственных связей. Что входит в состав товаропроводящих сетей?
 104. В чем состоит понятие логистики?
 105. Специфика логистического подхода к управлению материальными потоками в

экономике.

106. Экономический эффект от использования логистики.

107. Функции логистики.

108. Организационная структура логистики на предприятии.

109. Понятие материального потока.

110. Логистические операции.

111. Логистические методы организации обеспечения запасными частями.

112. Система материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей

113. Организация работы центрального склада запчастей.

114. Каковы причины неликвидности запасов и их низкой оборачиваемости?

115. Организация современной базы данных на складе.

116. Как организовано обеспечение расходными материалами?

117. Как осуществляются управление запасами?

118. Какие системы контроля запасами существуют?

119. Организация хранения смазочных материалов.

120. Организация хранения шин и резинотехнических материалов.

121. Организация хранения запчастей и материалов.

122. Организация учета топлива.

123. 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.

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

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

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

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

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 Total Security - 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 Total Security - 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 лекционных занятий	М-203/2	"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.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа		
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов и индивидуальных и групповых консультаций:		
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации		

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

а) для слабовидящих:

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

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

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

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

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

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

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

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

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

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).

Автор (ы)

_____ доцент , к.т.н. Марьин Н.А.

Рецензенты

_____ доцент , к.т.н. Высочкина Л.И.

Рабочая программа дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» рассмотрена на заседании Кафедры технического сервиса, стандартизации и метрологии протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Заведующий кафедрой _____ Баганов Николай Анатольевич

Рабочая программа дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Инженерно-технологический факультет протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Руководитель ОП _____