

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

декан инженерно-технологического
факультета,

К.Т.Н., доцент

Е.В. Кулаев

«24» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

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

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки/специальности

Организация сервиса машин и оборудовани

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

бакалавр

Квалификация выпускника

Очная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

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

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

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

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

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

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Изучение дисциплины осуществляется:

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

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

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

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

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

Очная форма обучения

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

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

Заочная форма обучения

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

Очно-заочная форма обучения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

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

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

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

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

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

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

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

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

Очная форма обучения

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

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

Заочная форма обучения

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

Очно-заочная форма обучения

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

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

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

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

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

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

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

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

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

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

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

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

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

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

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

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очно-заочной формы обучения

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

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

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

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

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

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

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

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

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

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

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

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

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

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

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы

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

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

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

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

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

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

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

Темы рефератов

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

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

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

основная

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

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

дополнительная

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

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

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

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

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

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

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

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

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

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

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

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

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

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

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

Adobe Reader X; SunRay, Book Office 3.

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

Adobe Reader X; SunRay, Book Office 3.

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

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (ауд.№ 224, площадь 81,9 м ²)	Оснащено: 88 посадочных мест, персональный компьютер - 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard – 1 шт., проектор – 1 шт., учебно-методические пособия, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета, оборудования для проведения исследовательской работы
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд.№ 224, площадь 81,9 м ²)	Оснащено: 88 посадочных мест, персональный компьютер - 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard – 1 шт., проектор – 1 шт., учебно-методические пособия, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета, оборудования для проведения исследовательской работы
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов	
	<i>1. Читальный зал библиотеки (площадь - 177 м²)</i>	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
	<i>2. Учебная аудитория №204/7 (площадь - 66,8 м²)</i>	2. Оснащение: специализированная мебель: столы – 25 шт., стулья - 50 шт., персональные компьютеры – 15 шт., мультимедийный проектор – 1 шт., классная доска – 1 шт., стол преподавателя – 1 шт., персональный компьютер преподавателя – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
4	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 197, площадь – 55,5 м ²).	Оснащение: учебные парты - 30 шт., стулья – 30 шт., проектор NECProjectorNP 50G - 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard 680 - 1 шт., классная доска – 1 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета
5	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 197, площадь – 55,5 м ²).	Оснащение: учебные парты - 30 шт., стулья – 30 шт., проектор NECProjectorNP 50G - 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard 680 - 1 шт., классная доска – 1 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 - 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

а) для слабовидящих:

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

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

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

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

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

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

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

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

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

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

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

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

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

_____ к.т.н., доцент Герасимов Е.В.

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

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

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

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