

**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.10 Организация сервисного обслуживания
предприятий малого и среднего бизнеса**

Шифр и наименование дисциплины по учебному плану

43.03.01 Сервис

Код и наименование направления подготовки/специальности

Организация сервиса машин и оборудования

Наименование профиля подготовки/специализации/магистерской программы

бакалавр

Квалификация выпускника

Очная

Форма обучения

2022

год набора на ОП

Ставрополь, 2022

1. Цель дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» является формирование комплекса знаний, направленных на приобретение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в области сервисного обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса.

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 разрабатывать и реализовывать 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 | <i>Знания:</i> Правила использования средств технического диагностирования и методы измерения параметров рабочих процессов узлов, агрегатов и систем транспортных средств (33.005 В/06.6 Зн.4) |
| | | <i>Умения:</i> Применять методы организации технического диагностирования транспортных средств (33.005 В/10.6 У1); Разрабатывать и оформлять оперативно-постовые карты технического осмотра транспортных средств (33.005 В/10.6 У3) |
| | | <i>Навыки и/или трудовые действия:</i> Разработка и реализация технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств, в том числе разработка оперативно-постовых карт в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра (33.005 В/10.6 Тд 1) |
| | ПК-2.2 Реализует технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств | <i>Знания:</i> Особенности управления транспортными средствами различных производителей (33.005 В/03.6 Зн 2) |
| | | <i>Умения:</i> <i>Навыки и/или трудовые действия:</i> Реализация методов проверки новых систем транспортных средств при проведении технического осмотра (33.005 В/10.6 Тд 5) |
| | | <i>Знания:</i> Правила заполнения диагностических карт (33.005 В/08.6 Зн.1); Требования нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра (33.005 В/08.6 Зн.3); Требования нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств (33.005 В/08.6 Зн.4) |
| | <i>Умения:</i> Актуализировать нормативно-техническую документацию пункта технического осмотра (33.005 В/08.6 У.4) | |

| | | |
|---|---|--|
| | | <i>Навыки и/или трудовые действия:</i> Заполнение диагностических карт, включая решение, принятое на основании анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств (33.005 В/08.6 Тд.1); Подписание диагностических карт (33.005 В/08.6 Тд.2); Выдача диагностических карт (33.005 В/08.6 Тд.3) |
| ПК-3 Способен осуществлять деятельность по улучшению качества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств | ПК-3.1 Определяет параметры качества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра | <i>Знания:</i> Требования нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств (33.005 В/07.6 Зн.2) |
| | | <i>Умения:</i> <i>Навыки и/или трудовые действия:</i> Проверка наличия полноты информации об исследовании параметров технического состояния транспортных средств, поступающей с постов на бумажном или электронном носителях (33.005 В/07.6 Тд.1); Сравнение измеренных параметров технического состояния транспортных средств с требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств (33.005 В/07.6 Тд.2) |

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.10 «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» является дисциплиной базовой части и является обязательной к изучению дисциплиной.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 6 семестре (-ах);
- для студентов заочной формы обучения – на _____ курсе (-ах);
- для студентов очно-заочной формы обучения – в _____ семестре (-ах).

Для освоения дисциплины «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин бакалавриата:

- Информационно-коммуникативные технологии в сфере сервиса машин и оборудования;
- Система, технология и организация сервисных услуг;
- Основы проектирования технологического оборудования;
- Цифровые технологии обработки информации;
- Эксплуатация, обслуживание оборудования предприятий АПК;
- Устройство и сервис систем энергообеспечения на основе альтернативных и возобновляемых источников энергии.

Освоение дисциплины «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

- Проектирование предприятий технического сервиса;
- Сервис и эксплуатация автотранспортных средств;
- Гидравлические и пневматические системы автотранспортных средств;
- Диагностирование машин и оборудования;
- Основы работоспособности технических систем;
- Техническая эксплуатация автотранспортных средств.

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 | Роль и место автосервиса в современном обществе и системе хозяйствования | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос | Устный опрос | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 |
| 2 | Сервисная организация как система | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос, защита практических работ | Устный опрос, защита практических работ | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 |
| 3 | Методологические основы планирования деятельности сервисных предприятий | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос, тест | Устный опрос, тест | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 |
| 4 | Технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос, задачи, защита практических работ | Устный опрос, задачи, защита практических работ | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 |
| 5 | Особенности организации сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос, задачи | Устный опрос, задачи | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 |
| 6 | Система технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос, задачи, защита практических работ | Устный опрос, задачи, защита практических работ | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 |
| 7 | Организационные формы проведения технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос, задачи, защита практических работ | Устный опрос, задачи, защита практических работ | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 |

| № 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 | | | | |
| 8 | Качество и эффективность услуг сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос, задачи, защита практических работ | Устный опрос, задачи, защита практических работ | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 |
| 9 | Информационное обеспечение деятельности предприятий сервисного обслуживания | 8 | 2 | 2 | - | 4 | Устный опрос, защита практических работ | Устный опрос, защита практических работ | ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3 ПК-3.1 |
| 10 | Практическая подготовка | 72 | 18 | 18 | - | 36 | | | |
| 11 | Промежуточная аттестация | 36 | - | - | - | - | экзамен | - | - |
| 12 | Итого | 108 | 18 | 18 | - | 36 | | | |

Заочная 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 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| | Практическая подготовка | | | | | | | | |
| | Промежуточная аттестация | | | | | | | | |
| | Итого | | | | | | | | |

Очно-заочная форма обучения

| № пп | Темы (и/или разделы) дисциплины | Количество часов | | | | Формы текущего контроля успеваемости и проверки результатов достижения индикаторов компетенций |
|------|---------------------------------|------------------|--------|---------------------|---------|--|
| | | Всего | Лекции | Семинарские занятия | Самомо- | |
| | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|--|--|--------------|--------------|--|--|--|--|
| | | | | 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. Роль и место автосервиса в современном обществе и системе хозяйствования (лекция визуализация) (практическая подготовка) | Формирование рынка автосервисных услуг. Нормативно-правовое обеспечение рынка автосервисных услуг | 2/2/2 | -/-/- | -/-/- |
| Тема 2. Сервисная организация как система (практическая подготовка) | Сервисная организация как система. Организационно-правовые формы сервисных предприятий Правила заполнения диагностических карт (33.005 В/08.6 Зн.1) | 2/-/2 | -/-/- | -/-/- |

| | | | | |
|---|---|-------|-------|-------|
| <p>Тема 3. Методологические основы планирования деятельности сервисных предприятий (<i>лекция визуализация</i>) (<i>практическая подготовка</i>)</p> | <p>Производственно-технологическая структура предприятия. Производственные структуры предприятий сферы сервиса и их ресурсы. Формирование производственной структуры предприятия. Факторные элементы организационной структуры. Рациональная организация процессов оказания услуг. Показатели оценки уровня организации основного производства.</p> <p><i>Требования нормативных правовых документов в отношении передачи результатов технического осмотра в единую автоматизированную информационную систему технического осмотра (33.005 В/08.6 Зн.3);</i></p> <p><i>Требования нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств (33.005 В/08.6 Зн.4)</i></p> | 2/2/2 | -/-/- | -/-/- |
| <p>Тема 4. Технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра (<i>практическая подготовка</i>)</p> | <p>Средства технического диагностирования и методы измерения параметров рабочих процессов узлов, агрегатов и систем транспортных средств.</p> <p>Методы организации технического диагностирования транспортных средств.</p> <p><i>Правила использования средств технического диагностирования и методы измерения параметров рабочих процессов узлов, агрегатов и систем транспортных средств (33.005 В/06.6 Зн.4)</i></p> <p><i>Особенности управления транспортными средствами различных производителей (33.005 В/03.6 Зн 2)</i></p> | 2/-/2 | -/-/- | -/-/- |
| <p>Тема 5. Особенности организации сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса (<i>практическая подготовка</i>)</p> | <p>Особенности малых предприятий и индивидуального предпринимательства в сфере автосервисных услуг. Методы поддержки малого предпринимательства. Способы создания предприятий. Государственная регистрация предприятий</p> | 2/-/2 | -/-/- | -/-/- |

| | | | | |
|---|---|----------------|--------------|--------------|
| Тема 6. Система технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК <i>(практическая подготовка)</i> | Методы планирования технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК | 2/-/2 | -/-/- | -/-/- |
| Тема 7. Организационные формы проведения технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК <i>(практическая подготовка)</i> | Методы, формы и способы организации технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК | 2/-/2 | -/-/- | -/-/- |
| Тема 8. Качество и эффективность услуг сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса <i>(практическая подготовка)</i> | Понятие и показатели качества и эффективности услуг. Сущность конкурентоспособности сервисных предприятий. <i>Требования нормативных правовых документов в отношении проведения технического осмотра транспортных средств (33.005 В/07.6 Зн.2)</i> | 2/-/2 | -/-/- | -/-/- |
| Тема 9. Информационное обеспечение деятельности предприятий сервисного обслуживания <i>(практическая подготовка)</i> | Финансовые (экономические) программы для предприятий автомобильного сервиса. Правовые (юридические) программы для предприятий автомобильного сервиса. Электронные каталоги и базы данных клиентов для предприятий автомобильного сервиса. Пути совершенствования системы государственной поддержки предприятий малого бизнеса АПК | 2/-/2 | -/-/- | -/-/- |
| Итого | | 18/4/18 | -/-/- | -/-/- |

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

| Наименование раздела дисциплины | Формы проведения и темы занятий <i>(вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)</i> | Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка | | | | | |
|--|--|--|-----|---------------|-----|--------------------|-----|
| | | очная форма | | заочная форма | | очно-заочная форма | |
| | | прак | лаб | прак | лаб | прак | лаб |
| Тема 1. Роль и место автосервиса в современном обществе и системе хозяйствования | Ряды распределения предприятий сервисного обслуживания <i>(решение ситуационных задач)</i> | 2/-/2 | - | -/-/- | - | - | - |
| Тема 2. Сервисная организация как система | Система технического обслуживания технологических машин и оборудования <i>(решение ситуаци-</i> | 2/-/2 | - | -/-/- | - | - | - |

| | онных задач) | | | | | | |
|---|---|-------|---|-------|---|---|---|
| Тема 3. Методологические основы планирования деятельности сервисных предприятий | Расчет производственной мощности предприятия и его подразделений. Определение потребности ресурсов на выполнение годовой производственной программы <i>Применять методы организации технического диагностирования транспортных средств (33.005 В/10.6 У1); Разрабатывать и оформлять операционно-постовые карты технического осмотра транспортных средств (33.005 В/10.6 У3)</i> (решение ситуационных задач) | 2/-/2 | - | -/-/- | - | - | - |
| Тема 4. Технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра | Технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра <i>Разработка и реализация технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств, в том числе разработка операционно-постовых карт в соответствии с областью аттестации (аккредитации) пункта технического осмотра (33.005 В/10.6 Тд 1) Реализация методов проверки новых систем транспортных средств при проведении технического осмотра (33.005 В/10.6 Тд 5)</i> (решение ситуационных задач) | 2/-/2 | - | -/-/- | - | - | - |
| Тема 5. Особенности организации сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса | Основы разработки технологической карты производства продукции на предприятиях малого и среднего бизнеса <i>Актуализировать нормативно-техническую документацию пункта технического осмотра (33.005 В/08.6 У.4) Заполнение диагностических карт, включая решение, принятое на основании анализа результатов проверок технического состояния транспортных средств (33.005 В/08.6 Тд.1); Подписание диагностических карт (33.005 В/08.6 Тд.2); Выдача диагностических карт (33.005 В/08.6 Тд.3)</i> (решение ситуационных задач) | 2/-/2 | - | -/-/- | - | - | - |

| | | | | | | | |
|---|--|----------------|---|-------|---|---|---|
| Тема 6. Система технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК | Разработка годового плана-графика периодического технического обслуживания <i>(решение ситуационных задач)</i> | 2/2/2 | - | -/-/- | - | - | - |
| Тема 7. Организационные формы проведения технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК | Организационные формы проведения технического обслуживания технологических машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК <i>(решение ситуационных задач)</i> | 2/2/2 | - | -/-/- | - | - | - |
| Тема 8. Качество и эффективность услуг сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса | Управление качеством технического обслуживания и ремонта на предприятиях малого и среднего бизнеса <i>Проверка наличия полноты информации об исследовании параметров технического состояния транспортных средств, поступающей с постов на бумажном или электронном носителях (33.005 В/07.6 Тд.1); Сравнение измеренных параметров технического состояния транспортных средств с требованиями нормативных правовых документов в отношении технического состояния транспортных средств (33.005 В/07.6 Тд.2)</i> <i>(решение ситуационных задач)</i> | 2/-/2 | - | -/-/- | - | - | - |
| Тема 9. Информационное обеспечение деятельности предприятий сервисного обслуживания | Электронные каталоги и базы данных клиентов для предприятий сервисного обслуживания <i>(решение ситуационных задач)</i> | 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 | 20 | | | | | |
| Подготовка к лабораторной работе | 16 | | | | | |
| Написание контрольной работы | - | | | | | |
| Подготовка к экзамену | | 36 | | | | |
| ИТОГО | 36 | 36 | | | | |

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» 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 «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса».

2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса».

3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса».

4. Методические рекомендации по выполнению письменных расчетно-графических работ.

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 | Роль и назначение предприятий автомобильного сервиса. История развития предприятий автомобильного сервиса | 1, 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 2 | Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики. Формирование сервисной политики. Процесс разработки объема и качества сервисных услуг. | 1, 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 3 | Сущность, функции, принципы планирования. Методы и способы планирования. Система плановых нормативов и показателей | 1, 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 4 | Технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств | 1, 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |

| | | | | |
|---|---|---------|---------------|---------------|
| | на пункте технического осмотра | | | |
| 5 | Особенности организации сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса | 1, 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 6 | Построение графиков загрузки технологического оборудования перерабатывающих производств предприятий малого и среднего бизнеса | 1, 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 7 | Организационные формы проведения технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК | 1, 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 8 | Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество услуг. Принципы и подходы к достижению качества. Повышение качества услуг, совершенствование сервиса и его технологий. Принципы восстановления услуги. Гарантии услуги | 1, 2, 3 | 1, 2, 3, 4, 5 | 1, 2, 3, 4, 5 |
| 9 | Финансовые (экономические) программы для предприятий автомобильного сервиса. | | | |

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса»

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

Очная форма обучения

| Компетенция (код и содержание) | Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании 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 | Информационные технологии | | | | + | | | | | | | | | |
| | Информационно-коммуникативные технологии в сфере сервиса машин и оборудования | | | | + | | | | | | | | | |
| | Организация и безопасность на транспорте | | | | | | + | | | | | | | |
| | Система, технология и организация сервисных услуг | | | | | + | | | | | | | | |
| | Проектирование предприятий технического сервиса | | | | | | | | | + | | | | |
| | Сервис и эксплуатация автотранспортных средств | | | | | | | | | | + | | | |
| | Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса | | | | | | + | | | | | | | |
| | Гидравлические и пневматические системы автотранспортных средств | | | | | | + | + | | | | | | |
| Специализированный подвижной состав | | | | | | | + | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|---|---|---|
| чества оказания сервисных услуг при проведении технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра | Система, технология и организация сервисных услуг | | | | | | + | | | | | | | |
| | Эффективность и экономика сервисных услуг | | | | | | | | | | | + | | |
| | Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса | | | | | | | | + | | | | | |
| | Эксплуатация, обслуживание оборудования предприятий АПК | | | | | | | + | | | | | | |
| | Основы научных исследований | | | | | | | + | | | | | | |
| | Организационно-управленческая практика | | | | | | | | | + | | | | |
| | Преддипломная практика | | | | | | | | | | | + | | |
| | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена | | | | | | | | | | | | + | |
| | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы | | | | | | | | | | | | | + |

Заочная форма обучения

| Индикатор компетенции (код и содержание) | Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции | Курс | | | | |
|--|--|------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Очно-заочная форма обучения

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

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

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» 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 «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» 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. | тестирование | 5 |
| 2. | задачи | 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

Для студентов 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. | тестирование | 5 |
| | Контрольная работа | 15 |
| | задачи | 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 |

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. | тестирование | 5 |
| | Контрольная работа | 15 |
| | задачи | 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 |

Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

Знания по осваиваемым компетенциям формируются на **лекционных занятиях** при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

Критерии оценки

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя

1 балл – за каждый пропуск лекций или замечание преподавателя по поводу отсутствия активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

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 лабораторную работу, защищенную и оцененную на «отлично»;

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

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

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

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

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

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

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

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

0 баллов - если менее 40 % тестовых вопросов верны.

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

Критерии оценки

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

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

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

Если за ответы на контрольной точке обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку сопровождаемых презентациями докладов, статей (не более 15 баллов).

Доклад – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

8 баллов. Выступление демонстрирует умения умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия, показатели; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

6 баллов. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи.

4 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, показатели, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

2 балла. Выступление демонстрирует умение правильно использовать специальные термины и понятия, показатели изучаемой дисциплины, но не содержит элементов самостоятельной проработки используемого материала.

Статья – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить ее анализ с использованием знаний, умений и навыков, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Критерии оценки

10 баллов. Статья объемом не менее 4 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит оригинальный анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными, графическим материалом. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения, отражающие авторскую точку зрения.

8 баллов. Статья объемом не менее 3 страниц демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит типовой анализ проблемы, подтвержденный статистическими и/или отчетными данными. В ней рассмотрены возможные пути решения проблемы, сформулировать правильные выводы и предложения.

4 балла. Статья объемом не менее 2 страниц представлена в виде тезисов, демонстрирует умение проведения самостоятельного актуального научно-практического исследования, правильно оформлена, содержит анализ проблемы, подтвержденный отдельными статистическими и/или отчетными данными. В ней сформулированы правильные выводы и предложения.

Критерии и шкалы оценивания ответа на экзамене

Сдача экзамена может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 16 баллов:

| Содержание билета | Количество баллов |
|---|--------------------------|
| Теоретический вопрос №1 (оценка знаний) | до 4 |
| Теоретический вопрос №2 (оценка знаний) | до 4 |
| Задача (оценка умений и навыков) | до 8 |
| Итого | 16 |

Критерии оценки ответа на экзамене

Теоретические вопросы (вопрос 1, вопрос 2)

4 балла 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 вопросу и дополнительным вопросам, заданным экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

3 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.

2 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.

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

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

Оценивание задачи

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

4 балла Задачи решены с небольшими недочетами.

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

2 балла Задачи решены полностью с существенными ошибками.

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

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

Студент не допускается к сдаче экзамена, если к началу промежуточной аттестации по результатам текущего контроля он набрал менее 45 баллов. В этом случае студенту предоставляется возможность отработать контрольные точки до начала промежуточной аттестации.

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

- «отлично» – от 85 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 70 до 84 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 55 до 69 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 54 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 «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса»

Вопросы для устного опроса

Тема 1. Роль и место автосервиса в современном обществе и системе хозяйствования

1. Каковы особенности автомобилизации на современном этапе развития страны?
2. В чем заключается суть закона, опережающего развития сферы автосервисного обслуживания?
3. Каковы особенности автосервисных услуг?
4. Какие услуги выполняют станции технического обслуживания автомобилей?
5. Назовите основные факторы, способствующие увеличению спроса и предложения на рынке автосервисных услуг
6. Приведите недостатки современного рынка автосервисных услуг и способы их устранения
7. В чем заключается эффект развития сферы автосервисных услуг? Назовите основные составляющие эффекта
8. Дайте характеристику закона РФ «О защите прав потребителей»
9. Изложите основные положения Федерального закона «О техническом регулировании»
10. Изложите сущность Федерального закона «О безопасности дорожного движения» и его значение для развития системы автосервисных услуг

Тема 2. Сервисная организация как система

1. Основные положения системы технического обслуживания технологического оборудования
2. В чем сущность планово-предупредительной системы технического обслуживания (ТО)?
3. Какую долю ЕТО составляет в общем объеме ТО?
4. Перечислите виды и содержание эксплуатационных документов
5. Виды и периодичность технического обслуживания оборудования перерабатывающих производств
6. Назовите особенности технического обслуживания основных видов оборудования перерабатывающих производств

Тема 3. Методологические основы планирования деятельности сервисных предприятий

1. Методология организации сервисной деятельности
2. Интеллектуальный инструментарий организации и планирования предприятия сервиса
3. Метод моделирования и его предназначение
4. Классификация моделей и видов моделирования
5. Способы моделирования
6. Системное моделирование

Тема 4. Технологический процесс проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра

1. В чем сущность планово-предупредительной системы технического обслуживания (ТО)?
2. Какую долю ЕТО составляет в общем объеме ТО?
3. Перечислите виды и содержание эксплуатационных документов
4. Виды и периодичность технического обслуживания оборудования перерабатывающих производств
5. Назовите особенности технического обслуживания основных видов оборудования перерабатывающих производств

Тема 5. Особенности организации сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса

1. Какие факторы учитывают при обосновании целесообразности внедрения новых машин в производственный процесс?
2. Порядок разработки технологической карты на производство продукции

3. Дайте характеристику способов создания бизнеса

4. Изложите порядок государственной регистрации предприятий малого и среднего бизнеса

Тема 6. Система технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК

1. Основные положения системы технического обслуживания технологического оборудования

2. В чем сущность планово-предупредительной системы технического обслуживания (ТО)?

3. Какую долю ЕТО составляет в общем объеме ТО?

4. Перечислите виды и содержание эксплуатационных документов

5. Виды и периодичность технического обслуживания оборудования перерабатывающих производств

6. Назовите особенности технического обслуживания основных видов оборудования перерабатывающих производств

Тема 7. Организационные формы проведения технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК

1. Каковы особенности организации сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК?

2. Назовите организационные формы проведения технического обслуживания машин и оборудования предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК

3. Какую долю ЕТО выполняет оператор машины (установки)?

4. Какую долю ЕТО выполняет слесарь?

5. Какие виды работ выполняют передвижные звенья мастеров-наладчиков?

6. Каковы особенности организации сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса в сельской местности?

Тема 8. Качество и эффективность услуг сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса

1. Приведите определение конкуренции и конкурентоспособности

2. Назовите основные направления повышения конкурентоспособности

3. Дайте определение конкурентоспособности автосервисных услуг и станций ТО автомобилей

4. Перечислите основные стратегии конкуренции на рынке сервисных услуг

5. Что такое диверсификация производства и каковы ее особенности на станции ТО?

6. Приведите характеристику основных способов организации автосервисных услуг

7. Каковы особенности оперативного управления производством на СТО?

8. Дайте характеристику непроизводственных услуг, которые выполняет СТО? Какова их роль в повышении конкурентоспособности предприятия?

9. Каковы особенности организации автосервисного обслуживания в сельской местности?

Тема 9. Основные проблемы и перспективы развития сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса

1. Какие предприятия относятся к категории малых?

2. Какие преимущества и недостатки имеет малое предпринимательство?

3. Изложите методы государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства

4. Перечислите объективные трудности в развитии малого и среднего бизнеса в России

5. Раскройте сущность основных направлений совершенствования государственной поддержки малого и среднего бизнеса

Типовые тесты

1. Укажите вариант ответа, в котором наиболее полно отражена сущность понятия «коммерческая деятельность производственных предприятий малого и среднего бизнеса».

а. деятельность предприятий, связанная с покупкой и продажей готовых к конечному потреблению товаров с целью получения прибыли;

б. деятельность, связанная с коммерческим посредничеством и оказанием услуг в сфере обмена, купли–продажи сырья и продукции;

в. деятельность, связанная с осуществлением операций купли-продажи либо обмена в целях удовлетворения платежеспособного покупательского спроса и получения прибыли.

2. Выберите вариант ответа, в котором наиболее точно перечислены объекты коммерческой деятельности предприятий АПК

- а. готовые к конечному потреблению товары.
- б. товары, сырьё, материалы
- в. продукция, товары, работы, услуги.

3. Емкость рынка сервисных услуг это:

- а. предел потребления определённого вида товара, обусловленный только существующими потребностями покупателя.
- б. предельно возможный объём продажи определённого вида продукции в течение заданного периода, зависящий от спроса, уровня цен, конъюнктуры рынка, доходов населения, деловой активности.
- в. предел покупательской или платёжной способности потребителей товара с учётом установленной эластичности спроса в независимости от деловой активности производителей и уровня цен.

4. Государственное регулирование коммерческой деятельности предприятий АПК в рыночных условиях хозяйствования это:

- а. составная часть государственной экономической политики, представляющая собой целенаправленную работу соответствующих законодательных, исполнительных и контролирующих органов власти, которые посредством различных методов воздействуют на рыночную среду.
- б. составная часть государственной экономической политики, представляющая собой целенаправленную работу соответствующих законодательных, исполнительных и контролирующих органов власти, которые посредством различных методов воздействуют на конкретных производителей продукции, товаров, работ и услуг.

5. Субъектами коммерческой деятельности в АПК являются:

- а. продукция, товары, работы, услуги, реализуемые на всех стадиях аграрного производства;
- б. предприятия и организации, входящие в состав АПК и наделённые правом осуществления коммерческих сделок;
- в. работники предприятий и организаций АПК.

6. В каком варианте ответа наиболее точно отражена сущность организационно-правовой формы субъекта хозяйствования:

- а. совокупность имущественных и организационных отличий, способов формирования материально-технической базы, особенностей взаимодействия собственников имущества, учредителей (участников), их прав на управление хозяйственной деятельностью и ответственности между ними, кредиторами и государством;
- б. совокупность организационных отличий создания предприятия и распределения доходов от его деятельности;
- в. совокупность организационных и правовых отличий характеризующих принадлежность имущества (объектов, предметов, вещей) определенным людям или группам людей и их права по поводу владения, использования и распоряжения.

7. Способность продукции в определенный период времени соответствовать сложившимся или предполагаемым требованиям рынка и быть успешно реализованной при наличии предложений других аналогичных товаров называется:

- а. конкурентоспособностью отрасли;
- б. эластичностью продукции;
- в. конкурентоспособностью продукции;
- г. качеством продукции

8. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- 1. это отчужденный от производителя результат труда;
- 2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
- 3. фактически производство совмещено с потреблением.

9. Какие из перечисленных услуг в российской классификации не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- 1. бытовые услуги;
- 2. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
- 3. управленческие услуги;

10. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

1. нормативное время;
2. время обслуживания;
3. ресурсное время.

11. Одной из существенных отличий услуги от товара является:

1. различие мест хранения;
2. более высокая стоимость;
3. совмещение производства и потребления.

12. Расположите виды технического обслуживания (ТО) машин и оборудования в животноводстве в порядке увеличения частоты их выполнения в течение года

- 1) периодическое ТО-2
- 2) периодическое ТО-1
- 3) еженедельное ТО
- 4) ежедневное ЕТО

Ситуационные задачи

1. Разработка проекта распределения объема продаж сервисных услуг предприятиям малого и среднего бизнеса по разным каналам.

2. Оценка рыночной ситуации для выбора механизма продаж сервисных услуг предприятиям малого и среднего бизнеса.

3. Рассчитать вероятность безотказной работы машин и оборудования животноводческой фермы

4. Оценить вероятность безотказной работы конвейера

5. Обосновать оптимальные сроки и периодичность ТО и ремонта машин и оборудования животноводческой фермы

6. Расчет надежности поточной технологической линии с последовательным соединением машин

7. Расчет надежности технологического блока с параллельным соединением машин

8. Расчет надежности поточной технологической линии со смешанным соединением машин

Тематика рефератов, докладов с презентацией, статей

1. Формирование рынка автосервисных услуг.

2. Нормативно-правовое обеспечение рынка автосервисных услуг

3. Сервисная организация как система.

4. Организационно-правовые формы сервисных предприятий

5. Сущность, функции, принципы планирования.

6. Методы и способы планирования.

7. Система плановых нормативов и показателей

8. Средства технического диагностирования и методы измерения параметров рабочих процессов узлов, агрегатов и систем транспортных средств.

9. Методы организации технического диагностирования транспортных средств.

10. Особенности малых предприятий и индивидуального предпринимательства в сфере автосервисных услуг. Методы поддержки малого предпринимательства.

11. Способы создания предприятий. Государственная регистрация предприятий

12. Методы планирования технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК

13. Методы, формы и способы организации технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники предприятий малого и среднего бизнеса перерабатывающих отраслей АПК

14. Понятие и показатели качества и эффективности услуг.

15. Сущность конкурентоспособности сервисных предприятий.

16. Основные направления государственной поддержки предприятий малого бизнеса АПК.

17. Международное сотрудничество в сфере поддержки предприятий малого бизнеса.

18. Пути совершенствования системы государственной поддержки предприятий малого бизнеса АПК

Вопросы и задания к экзамену

Теоретические вопросы

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. Теоретические основы ТО машин и оборудования, применяемых в животноводстве. Основные понятия и определения.
18. Количественные характеристики надежности прифермских машин и оборудования
19. Расчет коэффициента готовности машин и оборудования животноводческих ферм
20. Расчет коэффициента технического использования машин и оборудования в животноводстве
21. Виды и характеристика отказов прифермских машин и оборудования
22. Расчет вероятности безотказной работы машин и оборудования в животноводстве
23. Обоснование оптимальных сроков и периодичности ТО и ремонта машин и оборудования животноводческих ферм
24. Расчет надежности ПТЛ с последовательным соединением машин
25. Расчет надежности технологического блока с параллельным соединением машин
26. Расчет надежности ПТЛ со смешанным соединением машин
27. Надежность ПТЛ с последовательным, параллельным и смешанным соединением машин
28. Расчет коэффициента надежности ПТЛ
29. Конструктивные, технологические и эксплуатационные мероприятия повышения надежности ПТЛ
30. Сущность планово-предупредительной системы ТО
31. Структура, содержание и эффективность планово-предупредительной системы ТО и ремонта машин и оборудования в животноводстве
32. Виды планового технического обслуживания машин и оборудования животноводческих ферм
33. Принципы и формы организации ТО машин и оборудования животноводческих ферм
34. Принципы организации ТО машин и оборудования животноводческих ферм
35. Формы организации ТО машин и оборудования животноводческих ферм

36. Производственно-техническая база ТО и ремонта машин и оборудования животноводческих ферм
37. Методика расчета производственной мощности предприятия и его подразделений
38. Организация инженерно-технической службы по эксплуатации технологического оборудования
39. Технико-экономическое и оперативное планирование ТО машин и оборудования фермы
40. Расчет годовой трудоемкости ТО и текущего ремонта машин и оборудования ферм
41. Расчет потребного числа слесарей ферм
42. Расчет годовой трудоемкости периодических технических обслуживаний машин и оборудования фермы
43. Расчет потребного числа мастеров-наладчиков для стационарного пункта (поста) ТО
44. Расчет потребного числа мастеров-наладчиков для выездных звеньев
45. Методика составления графика загрузки машин и оборудования
46. Методика составления годового плана-графика периодического технического обслуживания
47. Основные характеристики приспособленности оборудования к монтажу
48. Организация и технология монтажных и пусконаладочных работ
49. Управление качеством выполнения монтажных и пусконаладочных работ
50. Организация и виды контроля качества работ
51. Сетевое планирование и управление (СПУ)
52. Вероятностная оценка продолжительности работ
53. Виды и способы хранения техники
54. Подготовка техники к хранению. Роль и значимость правильной организации хранения технологического оборудования
55. Диагностирование технического состояния машин и оборудования животноводческих ферм. Виды диагностики
56. Диагностирование агрегата, машины, ПТЛ
57. Технология обслуживания элементов машин
58. Технические средства для обслуживания и диагностики машин и оборудования
59. Виды и комплектация передвижных и стационарных лабораторий
60. Основные правила техники безопасности при техническом обслуживании машин и оборудования

Практико-ориентированные задания

1. Разработка проекта распределения объема продаж сервисных услуг предприятиям малого и среднего бизнеса по разным каналам.
2. Оценка рыночной ситуации для выбора механизма продаж сервисных услуг предприятиям малого и среднего бизнеса.
3. Рассчитать вероятность безотказной работы машин и оборудования животноводческой фермы
4. Оценить вероятность безотказной работы конвейера
5. Обосновать оптимальные сроки и периодичность ТО и ремонта машин и оборудования животноводческой фермы
6. Расчет надежности поточной технологической линии с последовательным соединением машин
7. Расчет надежности технологического блока с параллельным соединением машин
8. Расчет надежности поточной технологической линии со смешанным соединением машин

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

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

основная

1. Бычков, В. П. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг : учебник; ВО – Бакалавриат / Воронежский государственный лесотехнический университет имени Г.Ф. Морозова. – М. : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 394 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=386876>.

2. Коваленко, Н. А. Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей : учеб. пособие ; ВО – Бакалавриат / Московский государственный технический университет гражданской авиации. – М. : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. – 229 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=395788>.

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

4. Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Специалитет / Белорусский национальный технический университет. – М. : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 160 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=395713>.

5. Шиловский, В. Н. Сервисное обслуживание и ремонт машин и оборудования : учеб. пособие ; ВО – Бакалавриат / В. Н. Шиловский, А. В. Питухин, В. М. Костюкевич. – СПб : Лань, 2022. - 240 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/226478>.

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

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

4. 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.

5. 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. Оборудование для транспортирования, приемки и хранения молока и молочных продуктов : учебное пособие / сост. : О. И. Детистова, Д. И. Грицай, Д. А. Сидельников ; Ставропольский гос. аграрный ун-т. – Ставрополь, 2021. – 52 с.

2. Оборудование для тепловой и термовакuumной обработки молока : учебное пособие / Д. И. Грицай, О. И. Детистова, Р. А. Базаров ; Ставропольский гос. аграрный ун-т. – Ставрополь, 2021. – 40 с.

3. Оборудование для механической обработки молока / Д. И. Грицай, О. И. Детистова, Д. А. Сидельников ; Ставропольский гос. аграрный ун-т. – Ставрополь, 2021. – 64 с.

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

1. <http://www.mcx.ru/> – сайт Министерства сельского хозяйства Российской Федерации;
2. <https://biblioclub.ru/> – информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе;
3. <http://window.edu.ru/resource/074/59074> – информационно-образовательный проект, в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) предоставляющий круглосуточный индивидуальный

Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе;

4. <http://bibl-stgau.ru/> –Электронной библиотеке СтГАУ/
5. <http://www.techno.stack.net> - федеральный портал "Инженерное образование".

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Специфика изучения учебной дисциплины 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 лабораторных занятий в полном объеме по разделам курса;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовить и защитить отчет или реферат по утвержденной преподавателем теме, подготовиться к устному опросу;
- 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 во внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски учебных занятий отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть оформлены в виде реферата, который является основанием для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия описательного характера отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине. Учебно-исследовательские работы отрабатываются в лаборатории кафедры с преподавателем в часы, отведенные для отработок.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях и защиты отчетов, 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

ABBYY FineReader 14 Business 1 year Сублицензионный договор № 11/044/18 от 23.11.2018
Код позиции:AF14-2S4W01-102/AD. Идентификационный номер пользователя: 41255

MicrosoftWindowsServerSTDCOREAllLng License / Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses Leve IEAdditiona IProductCoreLic 1Year. Сублицензионный договор № 11/044/18 от 23.11.2018
Соглашение/Agreement V5910852 Open Value Subscription Kaspersky Total Security Russian Edition. 1000-1499

Node 1 year Educational Renewal License Сублицензионный договор № 11/044/18 от 23.11.2018
Лицензия №1B081811190812098801663

КонсультантПлюс-СК сетевая версия (правовая база) Договор № 370/18 от 09.06.2018 - Sun-RavBookOffice 3.

11.2 Перечень свободно распространяемого программного обеспечения

- КОМПАС-3D V10 Plus;

11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства

- КОМПАС-3D V10 Plus;

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) | Оснащение: столы – 46 шт., стулья – 92 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 – 1 шт., мультимедийный проектор SonyVPL-CX76 – 1 шт., телевизор LCD 2500 ANSILmXGA – 1 шт., портативная документ-камера WolfVisionVZ-8 – 1 шт., интерактивная доска SmarttechnologiesSAMARTBoard 690 – 1 шт., стол лектора – 1 шт., трибуна лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета. |
| 2 | Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 190, площадь -108,6 м ²). | Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер KraftwayCredoKC36 – 1 шт., интерактивная доска SMARTBoard 680 – 1 шт., проектор CASIOXJ-A240 – 1 шт., верстак двухтумбовый ВФ-204М – 2 шт., набор спец.инструмента для обслуживания ТНВД автомобилей КАМАЗ ДД-3300 – 6 шт., набор спец.инструмента для обслуживания ТНВД типа BOSHVEDD-3700 – 6 шт., пескоструйная камера 420 л – 1 шт., станок для балансировки роторов в турбокомпрессоров СБРТ-1500– 1 шт., станок для расточки тормозных барабанов грузовых автомобилей – 1 шт., стенд для диагностики электрооборудования СКИФ-1-01 – 1 шт., стенд для испытаний гидроагрегатов – 1 шт., стенд для испытания ТНВД дизельных двигателей с приводов, подкачкой СДМ-12-01-11 - – 1 шт., стенд для коробки передач – 1 шт., стенд для очистки деталей – 1 шт., стенд для проверки форсунок M106 – 1 шт., струбница ТСС-125 мм – 1 шт., установка для тестирования и УЗ очистки форсунок LUC-308 - - 1 шт., электродвигатель WSM2/134.38 – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета. |
| 3 | Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: | |
| | 1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²) | Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета. |
| | 2. Учебная аудитория №203 (площадь - 162м ²) | Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер – 1 шт., макет трансмиссии ГСТ-90, макет гидробъемного рулевого управления, плакаты, столы, шкафы, учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические 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. № 203, площадь – 162 м ²) | Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер – 1 шт., макет трансмиссии ГСТ-90, макет гидробъемного рулевого управления, плакаты, столы, шкафы, 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. № 203, площадь – 162 м ²) | Оснащение: столы – 12 шт., стулья -24 шт., персональный компьютер – 1 шт., макет трансмиссии ГСТ-90, макет гидробъемного рулевого управления, плакаты, столы, шкафы, 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 «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» 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 Детистова О.И.

Рецензенты

к.т.н., доцент Павлюк Р. В.

к.т.н., доцент Высочкина Л.И.

Рабочая программа дисциплины «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» рассмотрена на заседании кафедры «Машины и технологии АПК» протокол № 5 от 12 мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис

Зав. кафедрой

к.т.н., доцент Грицай Д. И.

Рабочая программа дисциплины «Организация сервисного обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии инженерно-технологического факультета протокол №9 от 16 мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис

Руководитель ОП

к.т.н., доцент Грицай Д. И.