

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

« 20 »



Г.Ю. Нагорная

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Организация сервисных услуг**

Уровень образовательной программы бакалавриат

Направление подготовки 35.03.06 Агроинженерия

Направленность (профиль) Технический сервис в агропромышленном комплексе

Форма обучения очная (заочная)

Срок освоения ОП 4 года (4 года 9 месяцев)

Институт Аграрный

Кафедра разработчик РПД Агрономии и лесного дела

Выпускающая кафедра Агрономии и лесного дела

Начальник  
учебно-методического управления  Семенова Л.У.

Директор института  Гочияева З.У.

Заведующий выпускающей кафедрой  Гедиев К.Т.

г. Черкесск, 2021г.

| <b>СОДЕРЖАНИЕ</b>  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Цели освоения дисциплины.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3. Планируемые результаты обучения по дисциплине .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>4. Структура и содержание дисциплины.....</b>   | <b>6</b>  |
| 4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы .....  | 7         |
| 4.2. Содержание дисциплины .....   | 8         |
| 4.2.2. Лекционный курс .....   | 10        |
| 4.2.3. Лабораторные занятия .....  | 11        |
| 4.2.4. Практические занятия .....  | 12        |
| 4.3. Самостоятельная работа обучающегося.....  | 12        |
| <b>5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....</b> | <b>13</b> |
| <b>6. Образовательные технологии .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....</b>                                    | <b>25</b> |
| <b>8. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....</b>   | <b>27</b> |
| <b>9. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....</b>   | <b>30</b> |
| <b>Приложение 1. Фонд оценочных средств .....</b>  | <b>31</b> |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Организация сервисных услуг» является формирование у будущих бакалавров направление подготовки 35.03.06 Агроинженерия теоретических знаний и практических навыков по организации сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека.

Задачи - дисциплины:

- создание системы знаний об организации сервисных услуг;
- изыскание форм и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

2.1. Дисциплина «Организация сервисных услуг» относится к вариативной части дисциплин по выбору Блока 1 Дисциплины (модули) и имеет тесную связь с другими дисциплинами.

2.2. В таблице приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП.

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

| № п/п | Предшествующие дисциплины | Последующие дисциплины  |
|-------|---------------------------|---|
| 1     | Экономика<br>Математика   | Технология ремонта машин<br>Проектирование предприятий технического сервиса<br>Преддипломная практика |

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые результаты освоения образовательной программы (ОП) – компетенции обучающихся определяются требованиями стандарта по направлению подготовки (специальности) и формируются в соответствии с матрицей компетенций ОП

| № п/п | Номер/индекс компетенции | Наименование компетенции (или ее части)  | В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:   |
|-------|--------------------------|--|--|
| 1     | 2                        | 3  | 4  |
| 1.    | ПК-12.                   | Способностью организовывать работу исполнителей, находить и принимать решения в области организации и нормирования труда | <p>ПК-12.1.<br/>Знаком с концепциями развития организационно-производственных структур на предприятиях технического сервиса автомобилей; принципами рационального технического и технологического обеспечения структурной перестройки на предприятиях сервисного обслуживания автомобилей; методами управления работой систем технического обслуживания автомобилей</p> <p>ПК-12.2.<br/>Организовывает техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; оптимизирует организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; формирует оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и обслуживанию автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> <p>ПК-12.3.<br/>Применяет рациональные методы построения организационных структур управления отраслью автомобильного транспорта, предприятий и производственных элементов; методы организации процесса управления ими путем эффективной реализации основных функций управления, планирования, принятия решений, контроля и информационного обеспечения</p> |

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**4.1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

**ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

| Вид учебной работы   | Всего часов            | Семестр        |
|--|------------------------|----------------|
|  |                        | №6 часов       |
| 1  | 2                      | 3              |
| <b>Аудиторная контактная работа (всего),</b><br>в том числе:             | <b>36</b>              | <b>36</b>      |
| Лекции (Л)   | 12                     | 12             |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С),<br>в том числе:                 | <u>24</u>              | <u>24</u>      |
| Практическая подготовка (Пр пр. подготовка, КВР)                         | 1,7                    | 1,7            |
| Лабораторные работы (ЛР),<br>в том числе:                                | -                      | -              |
| Практическая подготовка (Пр пр. подготовка, КВР)                         | -                      | -              |
| <b>Контактная внеаудиторная работа (КВР),</b><br>в том числе:            | <b>1,7</b>             | <b>1,7</b>     |
| Групповая индивидуальная консультация                                    | 2                      | 2              |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (СР) (всего),</b><br>в том числе: | <b>34</b>              | <b>34</b>      |
| Работа с книжными источниками  | 8                      | 8              |
| Работа с электронными источниками  | 7                      | 7              |
| Доклад   | 5                      | 5              |
| Подготовка к коллоквиуму   | 6                      | 6              |
| Подготовка к тестированию  | 8                      | 8              |
| <b>Промежуточная аттестация (АттЭ) (всего),</b><br>в том числе:          | <b>3 (0,3)</b>         | <b>3 (0,3)</b> |
| Прием экз., час.   | 0,3                    | 0,3            |
| Консультация, час.   |                        |                |
| СРО, час.  |                        |                |
| <b>ИТОГО:</b>  | <b>Часов</b>           | <b>72</b>      |
| <b>Общая трудоёмкость</b>  | <b>Зачетных единиц</b> | <b>2</b>       |

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

| Вид учебной работы   | Всего часов            | Семесты      |
|--|------------------------|--------------|
|  |                        | №7 часов     |
| 1  | 2                      | 3            |
| <b>Аудиторная контактная работа (Контакт) (всего),</b><br>в том числе:   | <b>10</b>              | <b>10</b>    |
| Лекции (Л)   | 4                      | 4            |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С),<br>в том числе:                 | 6                      | 6            |
| Практическая подготовка (Пр пр. подготовка, КВР)                         | 1                      | 1            |
| Лабораторные работы (ЛР),<br>в том числе:                                | -                      | -            |
| Практическая подготовка (Пр пр. подготовка, КВР)                         | -                      | -            |
| <b>Контактная внеаудиторная работа (КВР),</b><br>в том числе:            | <b>1</b>               | <b>1</b>     |
| Групповая индивидуальная консультация                                    |                        |              |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (СР) (всего),</b><br>в том числе: | <b>57</b>              | <b>57</b>    |
| Работа с книжными источниками  | 13                     | 13           |
| Работа с электронными источниками  | 14                     | 14           |
| Доклад   | 9                      | 9            |
| Подготовка к коллоквиуму   | 10                     | 10           |
| Подготовка к тестированию  | 11                     | 11           |
| <b>Промежуточная аттестация (всего),</b><br>в том числе:                 | <b>3 (4)</b>           | <b>3 (4)</b> |
| Прием экз. (АттЭ), час.  | 0,3                    | 0,3          |
| Консультация (Конс), час.  |                        |              |
| СРО (Контроль), час.   | 3,7                    | 3,7          |
| <b>ИТОГО:</b>  | <b>Часов</b>           | <b>72</b>    |
| <b>Общая трудоёмкость</b>  | <b>Зачетных единиц</b> | <b>2</b>     |

## 4.2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.2.1. Разделы (темы) дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

#### ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

| № п/п | № семестра | Наименование темы дисциплины  | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах) |         |         |     |       | Формы текущей и промежуточной аттестации |
|-------|------------|---|---|---------|---------|-----|-------|--|
|       |            |   | Л   | ЛР (пп) | ПЗ (пп) | СРО | всего |  |
| 1     | 2          | 3   | 4   | 5       | 6       | 7   | 8     | 9  |
| 1.    | 6          | <b>Раздел 1.</b><br>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | 6   |         | 12      | 17  | 35    | Устный опрос, текущий тестовый контроль  |
| 2.    |            | <b>Раздел 2.</b><br>Теория организации обслуживания                                       | 6   |         | 12      | 17  | 35    | Устный опрос, текущий тестовый контроль  |
| 9.    |            | контактная внеаудиторная работа   |   |         |         |     | 1,7   | Индивидуальные и групповые консультации  |
| 10.   |            | Промежуточная аттестация  |   |         |         |     | 0,3   | Экзамен                                  |
| 11.   |            | <b>ВСЕГО</b>  |   | 12      |         | 24  | 34    | 72                                       |

## ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

| № п/п | № семестра | Наименование темы дисциплины  | Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся (в часах) |         |         |     |       | Формы текущей и промежуточной аттестации |
|-------|------------|---|---|---------|---------|-----|-------|--|
|       |            |   | Л   | ЛР (пп) | ПЗ (пп) | СРО | всего |  |
| 1     | 2          | 3   | 4   | 5       | 6       | 7   | 8     | 9  |
| 1.    | 7          | <b>Раздел 1.</b><br>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | 2   |         | 4       | 28  | 34    | Устный опрос, текущий тестовый контроль  |
| 2.    |            | <b>Раздел 2.</b><br>Теория организации обслуживания                                       | 2   |         | 2       | 29  | 33    | Устный опрос, текущий тестовый контроль  |
| 9.    |            | контактная внеаудиторная работа   |   |         |         |     | 1     | Индивидуальные и групповые консультации  |
| 10.   |            | Промежуточная аттестация  |   |         |         |     | 4     | Экзамен                                  |
| 11.   |            | <b>ВСЕГО</b>  |   | 4       |         | 6   | 57    | 72                                       |



#### 4.2.2. Лекционный курс

| №<br>п/п        | Наименование<br>темы<br>дисциплины  | Наименование<br>темы лекции  | Содержание лекции  | Всего часов |      |          |
|-----------------|---|--|--|-------------|------|----------|
|                 |   |  |  | ОФО         | ОЗФО | ЗФО      |
| 1               | 2   | 3  | 4  | 5           | 6    | 7        |
| <b>Семестры</b> |   |  |  | <b>6</b>    |      | <b>7</b> |
| 1.              | <b>Раздел 1.</b><br>Сервисная<br>деятельность<br>как форма<br>удовлетворени<br>я потребностей<br>человека | <b>Лекция 1.</b><br>Сервисная<br>деятельность<br>как форма<br>удовлетворения<br>потребностей<br>человека | Теория постиндустриального<br>общества. Этапы развития<br>услуг в России   | 6           |      | 4        |
| 2.              | <b>Раздел 2.</b><br>Теория<br>организации<br>обслуживания   | <b>Лекция 2.</b><br>Теория<br>организации<br>обслуживания  | Объекты стандартизации и<br>номенклатура показателей<br>качества услуг. Методы<br>определения величины<br>показателей качества.<br>Ответственность продавца<br>(исполнителя) перед<br>потребителем | 6           |      |          |
| 3.              | <b>ИТОГО часов</b>  |  |  | <b>12</b>   |      | <b>4</b> |

#### 4.2.3 Лабораторные занятия (учебным планом не предусмотрено)

#### 4.2.4. Практические занятия

| № п/п           | Наименование темы дисциплины  | Наименование темы лекции  | Содержание лекции   | Всего часов |      |          |
|-----------------|---|---|---|-------------|------|----------|
|                 |   |   |   | ОФО         | ОЗФО | ЗФО      |
| 1               | 2   | 3   | 4   | 5           | 6    | 7        |
| <b>Семестры</b> |   |   |   | <b>6</b>    |      | <b>7</b> |
| 4.              | <b>Раздел 1.</b><br>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | <b>Лекция 1.</b><br>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России  | 12          |      | 4        |
| 5.              | <b>Раздел 2.</b><br>Теория организации обслуживания                                       | <b>Лекция 2.</b><br>Теория организации обслуживания                                       | Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем | 12          |      | 2        |
| 6.              | <b>ИТОГО часов</b>  |   |   | <b>24</b>   |      | <b>6</b> |

### 4.3..САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

#### 4.3.1. Виды СРО

| №<br>п/п           | Наименование<br>темы<br>дисциплины  | Наименование<br>темы лекции  | Содержание лекции  | Всего часов |      |           |
|--------------------|---|--|--|-------------|------|-----------|
|                    |   |  |  | ОФО         | ОЗФО | ЗФО       |
| 1                  | 2   | 3  | 4  | 5           | 6    | 7         |
| <b>Семестры</b>    |   |  |  | <b>6</b>    |      | <b>7</b>  |
| 1                  | <b>Раздел 1.</b><br>Сервисная<br>деятельность<br>как форма<br>удовлетворени<br>я потребностей<br>человека | <b>Лекция 1.</b><br>Сервисная<br>деятельность<br>как форма<br>удовлетворения<br>потребностей<br>человека | Теория постиндустриального<br>общества. Этапы развития<br>услуг в России   | 18          |      | 28        |
| 2                  | <b>Раздел 2.</b><br>Теория<br>организации<br>обслуживания   | <b>Лекция 2.</b><br>Теория<br>организации<br>обслуживания  | Объекты стандартизации и<br>номенклатура показателей<br>качества услуг. Методы<br>определения величины<br>показателей качества.<br>Ответственность продавца<br>(исполнителя) перед<br>потребителем | 16          |      | 29        |
| <b>ИТОГО часов</b> |   |  |  | <b>34</b>   |      | <b>57</b> |

## **5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ»**

Самостоятельная работа студентов (СРС) является одной из важнейших составляющих образовательного процесса. Независимо от полученной профессии и характера работы любой начинающий специалист должен обладать фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности своего профиля, опытом творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Все эти составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов, так как предполагает максимальную индивидуализацию деятельности каждого студента и может рассматриваться одновременно и как средство совершенствования творческой индивидуальности.

Самостоятельная работа необходима не только для освоения отдельной дисциплины, но и для формирования навыков самостоятельной работы как в учебной, так и профессиональной деятельности. Каждый обучающийся учится самостоятельному решению проблем, нахождению оригинальных творческих решений.

### **5.1. Методические указания для подготовки обучающихся к лекционным занятиям**

Лекция является основной формой обучения в высшем учебном заведении. Записи лекций в конспектах должны быть избирательными, полностью следует записывать только определения. В конспекте рекомендуется применять сокращение слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникающие в ходе лекции, рекомендуется записывать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснением к преподавателю.

Работа над конспектом лекции осуществляется по этапам:

- повторить изученный материал по конспекту;
- непонятные положения отметить на полях и уточнить;
- неоконченные фразы, пропущенные слова и другие недочеты в записях устранить, пользуясь материалами из учебника и других источников;
- завершить техническое оформление конспекта (подчеркивания, выделение главного, выделение разделов, подразделов и т.п.).

Слушание и запись лекций - сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось переписывать их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркграфиню» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии.

Повторную работу над конспектом лекции проведите в тот же день. Это позволит наиболее полно восстановить положения, пропущенные или неточно записанные в ходе лекции, лучше понять общую идею, главные аспекты.

С целью доработки конспекта лекции необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Потери логической связи как внутри темы, так и между ними приводит к негативным последствиям: материал учебной дисциплины перестает основательно восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний.

## **5.2. Методические указания для подготовки обучающихся к лабораторным занятиям (лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены)**

### **5.3. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.**

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что практические занятия проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Следует подчеркнуть, что только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения (а именно с той, с которой он излагается на лекциях) он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью проведения различных лабораторных работ, решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы,

рекомендованную к данной теме. Особое внимание необходимо уделить методикам проведения опытов, изложенным в практикуме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий обучающиеся закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы.

Поскольку активность на практических занятиях является предметом внутри семестрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

При подготовке к занятию в первую очередь должны использовать материал лекции и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний обучающихся по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной методики, которая имеется в практикуме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов.

Обучающийся при подготовке к практическому занятию может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения, задания для самостоятельной работы.

1. Ознакомление с темой практического занятия. Выделение главного (основной темы) и второстепенного (подразделы, частные вопросы темы).

2. Освоение теоретического материала по теме с опорой на лекционный материал, учебник и другие учебные ресурсы. Самопроверка: постановка вопросов, затрагивающих основные термины, определения и положения по теме, и ответы на них.

3. Выполнение практического задания. Обнаружение основных трудностей, их решение с помощью дополнительных интеллектуальных усилий и/или подключения дополнительных источников информации.

4. Решение типовых заданий расчетно-графической работы.

## **54. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Цель организации самостоятельной работы по дисциплине – это углубление и расширение знаний необходимых для принятия управленческих решений в области организации бесперебойной работы техники.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы.

Обучающийся должен просмотреть и разобрать видео лекционный и презентационный материал, подготовленный преподавателем. Все непонятные, сложные расчеты и выкладки вынести на практическое занятие в виде вопросов к преподавателю.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более

глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Конспект первоисточника (монографии, учебника, статьи, видеолекции.) представляет собой вид внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося по созданию обзора информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения источника, то новое, что внес его автор, основные методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы. Ценность конспекта значительно повышается, если студент излагает мысли своими словами, в лаконичной форме.

Конспект должен начинаться с указания реквизитов источника (фамилии автора, полного наименования работы, места и года издания, названия темы видеолекции). Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить.

Работа над конспектом выполняется письменно. Озвучиванию подлежат главные положения и выводы работы в виде краткого устного сообщения (3-4 мин.) в рамках теоретических и практических занятий. Контроль может проводиться и в виде проверки конспектов преподавателем.

## **5.5 Рекомендации для эффективного запоминания учебного материала.**

Приступая к запоминанию, надо поставить перед собой цель – запомнить надолго, лучше навсегда. Установка на длительное сохранение информации обеспечит условия для лучшего запоминания. Надо осознать, для чего требуется запомнить изучаемый материал. Чем важнее поставленная цель, тем быстрее и прочнее происходит запоминание.

Внимание – резец памяти: чем оно острее, тем глубже следы. Чем больше желания, заинтересованности, эмоциональной включенности в получение новых знаний, тем лучше запомнится.

Чем лучше понимание, тем лучше запоминание. Надо отказаться от зубрежки и для запоминания текста опираться на осмысленное запоминание, которое примерно в 25 раз эффективнее механического. Последовательность работы по осмысленному запоминанию такова: понять, установить логическую последовательность, разбить материал на части и найти в каждой ключевую фразу или опорный пункт, запомнить именно их и использовать как ориентиры. Смысловых блоков должно быть от 5 до 9.

Если выполнение какого-либо задания прервано, то оно запомнится лучше по сравнению с заданиями, благополучно выполненными.

Лучше два раза прочесть и два раза воспроизвести, чем прочитать пять раз без воспроизведения.

Нужно закреплять в память учебный материал как можно чаще. Оптимальный промежуток между прочтениями колеблется от 10 минут до 16 часов. Перечитывание менее чем через 10 минут оказывается бесполезным, а по истечении 16 часов часть текста забывается.

Заданный учебный материал лучше повторять перед сном и с утра. Давно известно, что лучший способ забыть только что выученное – это постараться сразу же запомнить что-нибудь похожее. Поэтому надо чередовать материал.

При заучивании необходимо учитывать «правило края»: обычно лучше запоминаются начало и конец информации, а середина «выпадает».

Настоящая мать учения не повторение, а применение. Чем больше будет найдено возможностей включить запоминаемый материал в практическую деятельность, тем глубже и надежнее будет запоминание.

Иногда удобно использовать мнемотехнику – искусственные приемы запоминания. Связывать цифры с образами, похожих на них людей и т.д.

Очень важным для студентов является умение эффективно конспектировать лекции.

Основные приемы конспектирования можно условно разделить на три группы:

1. Сокращение слов, словосочетаний и терминов. Эти приемы осваиваются очень легко и включают в себя: гипераббревиатуру (когда начальная буква обводится линией), кванторизацию (переворот начальной буквы), способы записи окончаний, иероглифику и пиктографию. Достаточно только тем или иным способом закодировать часто повторяющиеся, а особенно длинные слова и специальные термины. Например, термин «Вероятность безотказной работы» легко заменить сочетанием букв ВБР. Только замены надо делать все время одни и те же, иначе можно и забыть, что, на что заменили или как сократили.

2. Переработка фразы. Это самый эффективный прием. Но и освоить его до степени автоматизма довольно сложно. Суть состоит в том, что, выслушав фразу лектора до конца, мысленно приведите ее к наиболее короткому и понятному для вас виду, сохраняя ее смысл. Вот эту фразу и запишите.

3. Выделение каким-либо образом существенных фраз и частей текста. Это можно сделать текстовыделителями, величиной отступа, расположением в виде схемы, в виде алгоритма и т.д.

## **5.6 Методические рекомендации для подготовки к текущему контролю**

### **Подготовка к устному опросу и докладу**

Подготовка устного выступления включает в себя следующие этапы:

- определение темы и примерного плана выступления;
- работа с рекомендуемой литературой по теме выступления;
- выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса;
- предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе;
- выработка целостного текста устного выступления.

#### **Структура выступления**

Выступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Выступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение - ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Доклад - это развернутое устное сообщение, посвященное заданной теме, сделанное публично, в присутствии слушателей. Основным содержанием доклада может быть описание состояния дел в какой-либо научной или практической сфере; авторский взгляд на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы.

Темами доклада обычно являются вопросы, не освещенные в полной мере или вообще не рассматриваемые на лекциях, предполагающие самостоятельное изучение студентами. Обычно студенты выступают с докладами на семинарских занятиях или конференциях, по результатам которых публикуется сборник тезисов докладов.

Доклад изначально планируется как устное выступление и должен соответствовать определенным критериям. Для устного сообщения недостаточно правильно построить и



оформить письменный текст, недостаточно удовлетворительно раскрывать тему содержания.

Устное сообщение должно хорошо восприниматься на слух, а значит должно быть интересно поданным для аудитории. Для представления устного доклада необходимо составить тезисы

- опорные моменты выступления студента (обоснование актуальности, описание сути работы, основные термины и понятия, выводы), ключевые слова, которые помогут логичнее изложить тему. Студент во время выступления может опираться на пояснительные материалы, представленные в виде слайдов, таблиц и пр. Это поможет ему ярко и четко изложить материал, а слушателям наглядно представить и полнее понять проблему, о которой идет речь в докладе.

### **5.7. Подготовка практического задания**

Практические задания - одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Практическое задание, которое содержит большой или меньший элемент неизвестности и имеет, как правило, несколько подходов.

В качестве главных признаков практических работ студентов выделяют: высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; умение самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку какой-либо работы и др.

Примерный список тем практического задания представлен в программе дисциплины. Студенту целесообразно выделить в рамках выбранной темы проблемную зону, постараться самостоятельно ее изучить и творчески подойти к результатам представления полученных результатов. Вычленив «рациональное зерно» помогут статистические, справочные и специализированные источники информации.

Требования к написанию и оформлению творческого домашнего задания:

Работа выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее - 2; правое - 3; левое - 1. Отступ первой строки абзаца - 1,25. Сноски - постраничные. Должна быть нумерация страниц. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. Объем работы, без учета приложений, не более 10 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что студент не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Оформление творческого задания

1. Титульный лист.
2. Форма задания.
3. Пояснительная записка.
4. Содержательная часть творческого домашнего задания.
5. Выводы.
6. Список использованной литературы.

Титульный лист является первой страницей и заполняется по строго определенным правилам. Ниже представлен образец оформления титульного листа творческого домашнего задания.

В пояснительной записке дается обоснование представленного задания, отражаются принципы и условия построения, цели и задачи. Указывается объект рассмотрения, приводится характеристика источников для написания работы и краткий обзор имеющейся по данной теме литературы. Проводится оценка своевременности и значимости выбранной темы.

Содержательная часть домашнего творческого задания должна точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Материал должен представляться сжато, логично и аргументировано.

Заключительная часть предполагает последовательное, логически стройное изложение

обобщенных выводов по рассматриваемой теме.

Список использованной литературы составляет одну из частей работы, отражающей самостоятельную творческую работу автора, позволяет судить о степени фундаментальности данной работы. Общее оформление списка использованной литературы для практического задания аналогично оформлению списка использованной литературы для реферата, курсовой работы (проекта). В список должны быть включены только те источники, которые автор действительно изучил.

### **5.8. Подготовка к тестированию.**

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся ответы. При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- а) проработать информационный материал по дисциплине, предварительно проконсультироваться с ведущим преподавателем по вопросам выбора учебной литературы;
- б) выяснить условия тестирования: количество тестовых заданий, количество времени на выполнение тестов, система оценки результатов;
- в) приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочтите вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выберите правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов выпишите цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- г) обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать возможных ошибок.

### **5.9. Решение задач**

Практические задачи решаются в соответствии с пройденной темой, поэтому к решению задач приступают только после изучения темы на лекционном и практическом занятии. Все задачи оформляются в тетради для практических занятий. В решении должны присутствовать и визуально выделяться: условие задачи, решение, примечания и ответ (по ситуации), выводы по задачам (по ситуации). В расчетных работах приводятся необходимые таблицы и графики. Решение должно быть снабжено комментариями, приведены необходимые формулы или названы производимые действия. Задания выделены и пронумерованы согласно условию или по порядку следования номеров.

### **5.10. Методические рекомендации для подготовки к внеаудиторной контактной работе**

Внеаудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает в себя: индивидуальные и групповые консультации по подготовке к промежуточной аттестации (сдаче зачета, дифференцированного зачета, экзамена). Для подготовки к консультации обучающийся должен заранее составить перечень вопросов по материалу дисциплины, которые лично у него вызывают затруднения. В процессе проведения консультаций обучающийся внимательно слушает ответы преподавателя на вопросы и записывает (конспектирует) ответы. Если проводится групповая консультация (проводимые посредством информационных и телекоммуникационных технологий), обучающийся внимательно конспектирует ответы преподавателя также на вопросы, заданные другими обучающимися. Конспект ответов используется для подготовки к промежуточной аттестации.

## 5.11. Методические указания по работе с литературой

Особое место среди видов самостоятельной работы занимает работа с литературой, являющаяся основным методом самостоятельного овладения знаниями.

Изучение литературы - процесс сложный, требующий выработки определенных навыков. Поэтому важно научиться работать с книгой. Перечень и объем литературы, необходимой для изучения дисциплины, определяется программой курса и другими методическими рекомендациями.

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник - это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой и требованиями дидактики.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала. Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других.

Основные приемы работы с литературой можно свести к следующим:

- составить перечень книг, с которыми следует познакомиться;
- перечень должен быть систематизированным (что необходимо для семинаров, что для экзаменов, что пригодится для написания курсовых и дипломных работ, а что выходит за рамки официальной учебной деятельности, и расширяет общую культуру);
- обязательно выписывать все выходные данные по каждой книге (при написании курсовых и дипломных работ это позволит экономить время);
- определить, какие книги (или какие главы книг) следует прочитать более внимательно, а какие - просто просмотреть;
- при составлении перечней литературы следует посоветоваться с преподавателями и научными руководителями, которые помогут сориентироваться, на что стоит обратить большее внимание, а на что вообще не стоит тратить время;
- все прочитанные книги, учебники и статьи следует конспектировать, но это не означает, что надо конспектировать «все подряд»: можно выписывать кратко основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц). Можно выделить три основных способа записи: а) запись интересных, важных для запоминания или последующего использования положений и фактов; б) последовательная запись мыслей автора, по разделам, главам, параграфам книги. Такая запись требует творческой переработки прочитанного, что способствует прочному усвоению содержания книги; в) краткое изложение прочитанного: содержание страниц укладывается в несколько фраз, содержание глав - в несколько страниц связного текста. Этот вид записи проще, ближе к первоисточнику, но при этом творческая мысль читателя пассивнее, а поэтому усвоение материала слабее;
- если книга - собственная, то допускается делать на полях книги краткие пометки или же в конце книги, на пустых страницах просто сделать свой «предметный указатель», где отмечаются наиболее интересные мысли и обязательно указываются страницы в тексте автора;
- следует выработать способность «воспринимать» сложные тексты; для этого лучший прием - научиться «читать медленно», когда понятно каждое прочитанное слово (а

если слово незнакомое, то либо с помощью словаря, либо с помощью преподавателя обязательно его узнать).

Таким образом, чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель - извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

Грамотная работа с книгой, особенно если речь идет о научной литературе, предполагает соблюдение ряда правил, для овладения которыми необходимо настойчиво учиться. Прежде всего, при такой работе невозможен формальный, поверхностный подход. Не механическое заучивание, не простое накопление цитат, выдержек, а сознательное усвоение прочитанного, осмысление его, стремление дойти до сути — вот главное правило. Другое правило - соблюдение при работе над книгой определенной последовательности.

Вначале следует ознакомиться с оглавлением, содержанием предисловия или введения. Это дает общую ориентировку, представление о структуре и вопросах, которые рассматриваются в книге. Следующий этап - чтение. Первый раз целесообразно прочитать книгу с начала до конца, чтобы получить о ней цельное представление. При повторном чтении происходит постепенное глубокое осмысление каждой главы, критического материала и позитивного изложения; выделение основных идей, системы аргументов, наиболее ярких примеров и т.д. Непременным правилом чтения должно быть выяснение незнакомых слов, терминов, выражений, неизвестных имен, названий. Студенты с этой целью заводят специальные тетради или блокноты. Важная роль в связи с этим принадлежит библиографической подготовке студентов. Она включает в себя умение активно, быстро пользоваться научным аппаратом книги, справочными изданиями, каталогами, умение вести поиск необходимой информации, обрабатывать и систематизировать ее.

Основные виды систематизированной записи прочитанного.

Аннотирование - предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения.

Планирование - краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала.

Тезирование - лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала.

Цитирование - дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора.

Конспектирование - краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект - сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

## **5.12. Методические указания по работе с электронными источниками**

В рамках изучения учебных дисциплин необходимо использовать передовые информационные технологии - компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет. При использовании интернет - ресурсов студентам следует учитывать следующие рекомендации:

- необходимо критически относиться к информации;
- следует научиться обрабатывать большие объемы информации, представленные в источниках, уметь видеть сильные и слабые стороны, выделять из представленного материала наиболее существенную часть;

- необходимо избегать плагиата! (плагиат - это присвоение плодов чужого творчества: опубликование чужих произведений под своим именем без указания источника или использование без преобразующих творческих изменений, внесенных заимствователем). Поэтому, если текст источника остается без изменения, не забывайте сделать ссылки на автора работы.

Самостоятельная работа в Интернете

Новые информационные технологии (НИТ) могут использоваться для:

- поиска информации в сети - использование web-браузеров, баз данных, пользование информационно-поисковыми и информационно-справочными системами, автоматизированными библиотечными системами, электронными журналами;
- организации диалога в сети - использование электронной почты, синхронных и отсроченных телеконференций;
- создания тематических web-страниц и web-квестов - использование html-редакторов, web-браузеров, графических редакторов.

Возможности новых информационных технологий

1. Поиск и обработка информации
  - написание реферата-обзора
  - рецензия на сайт по теме
  - анализ существующих рефератов в сети на данную тему, их оценивание
  - написание своего варианта плана лекции или ее фрагмента
  - составление библиографического списка
  - подготовка фрагмента практического занятия
  - подготовка доклада по теме
  - подготовка дискуссии по теме
  - работа с web-квестом, подготовленным преподавателем или найденным в сети
2. Диалог в сети
  - обсуждение состоявшейся или предстоящей лекции в списке рассылки группы
  - общение в синхронной телеконференции (чате) со специалистами или студентами других групп или вузов, изучающих данную тему
    - обсуждение возникающих проблем в отсроченной телеконференции
    - консультации с преподавателем и другими обучающимися через отсроченную телеконференцию

### **5.13. Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации (зачёту)**

По итогам 3 семестра проводится зачет, по итогам 4 семестра -зачет При подготовке к сдаче зачета и экзамена рекомендуется пользоваться материалами практических занятий и материалами, изученными в ходе текущей самостоятельной работы. Зачет проводится в устной форме. Для обучающихся ЗФО, допуском к зачету является наличие правильно выполненной контрольной работы.

Экзамен проводится в устной форме, включает подготовку и ответы обучающегося на теоретические вопросы.

В процессе подготовки экзамену (зачёту) рекомендуется:

- а) повторить содержание лекционного материала и проблемных тем, рассмотренных в ходе семинарских занятий;
- б) изучить основные и дополнительные учебные издания, предложенные в списке литературы;
- в) повторно прочитать те библиографические источники, которые показались Вам наиболее трудными в ходе изучения дисциплины;

г) проверить усвоение базовых терминологических категорий и понятий дисциплины;

Для успешной сдачи экзамена (зачета) студенты должны помнить, что практические (семинарские) занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценки на зачете;

При оценивании знаний студентов преподаватель руководствуется, прежде всего, следующими критериями:

- правильность ответов на вопросы;
- полнота и лаконичность ответа;
- умение толковать и правильно использовать основную терминологическую базу предмета;
- ориентирование в тенденциях и проблемах развития логистической деятельности в Российской Федерации;
- знание основных методов и концепций анализа логистической деятельности в экономике;
- логика и аргументированность изложения;
- культура ответа.

Таким образом, при проведении экзамена (зачёта) преподаватель уделяет внимание не только содержанию ответа, но и форме его изложения.



## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

| №<br>п/п                                     | Виды учебной работы  | Образовательные<br>технологии  | Всего часов |      |     |
|--|----------------------|--|-------------|------|-----|
|  |                      |  | ОФО         | ОЗФО | ЗФО |
| 1  | 2                    | 3  | 4           | 5    | 6   |
| Семестр                                      |                      |  | 6           |      | 7   |
| 1  | Лекция               | Обзорная лекция.<br>Модульное обучение.<br>Мультимедийные<br>технологии.<br>Визуализация                             | 12          |      | 4   |
| 2  | Практическое занятие | Технология проектного<br>обучения. Технология<br>развития критического<br>мышления.<br>Мультимедийные<br>технологии. | 24          |      | 6   |
| <b>Итого часов в 6 ОФО (7 ЗФО) семестре:</b> |                      |  | 36          |      | 10  |
| <b>Всего:</b>                                |                      |  | 36          |      | 10  |

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ПРОЕКТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

### 7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

#### Список основной литературы

1. Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24799>. — ЭБС «IPR smart», по паролю
2. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712>. — ЭБС «IPRSmart», по паролю
3. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2015.— 186 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207>. — ЭБС «IPR smart», по паролю
4. Ременцов, А.Н. Системы, технология и организация услуг в автомобильном сервисе [Текст]: учебник/ А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. - М.: Академия, 2013. - 480 с.
5. Синельников, А.Ф. Основы технологии производства и ремонт автомобилей [Текст]: учеб. пособие/ А.Ф. Синельников. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2013. – 320 с.
6. Сеницын, А.К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сеницын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22391>. — ЭБС «IPR smart», по паролю

#### Список дополнительной литературы

1. Баранов, Л.Ф. Техническое обслуживание и ремонт машин [Текст]: учеб. пособие/ Л.Ф. Баранов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2001. – 416 с.
2. Егорова, Н.Е. Автосервис. Модели и методы прогнозирования деятельности [Текст]/ Н.Е. Егорова, А.С. Мудунов. – М.: Экзамен, 2002. – 256 с.
3. Надежность и ремонт машин [Текст]: учеб. пособие/ В.В. Курчаткин, Н.Ф. Тельнов, К.А. Ачкасов и др.; под ред. В.В. Курчаткина.- М.: Колос, 2000.- 776 с.
4. Сапронов, Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса [Текст]: учеб. пособие/ Ю.Г. Сапронов.– М.: Академия, 2008. – 224 с.
5. Сервис на транспорте [Текст]: учеб. пособие/ В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Сеницына и др.; под ред. В.М. Николашина.– 2-е изд., испр.– М.: Академия, 2006. – 272 с.
6. Тахтамышев, Х.М. Оптимизация мощности автосервисных предприятий [Текст]: монография/ Х.М. Тахтамышев, П.В. Варуха, Н.П. Добровольский.- Невинномыск: НГГТИ, 2010.- 146 с.
7. Экономика технического сервиса на предприятиях АПК [Текст]: учебник/ Ю.А. Конкин, К.З. Бисултанов, М.Ю. Конкин и др.; под ред Ю.А. Конкина. – М.: КолосС, 2005. – 368 с.

## 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам;

<http://fcior.edu.ru> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов;

<http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека.

## 7.3. Информационные технологии, лицензионное программное обеспечение

| Лицензионное программное обеспечение  | Реквизиты лицензий/ договоров  |
|---|--|
| Microsoft Azure Dev Tools for Teaching<br>1. Windows 7, 8, 8.1, 10<br>2. Visual Studio 2008, 2010, 2013, 2019<br>5. Visio 2007, 2010, 2013<br>6. Project 2008, 2010, 2013<br>7. Access 2007, 2010, 2013 и т. д. | Идентификатор подписчика: 1203743421<br>Срок действия: 30.06.2022<br><br>(продление подписки)  |
| MS Office 2003, 2007, 2010, 2013  | Сведения об Open Office: 63143487,<br>63321452, 64026734, 6416302, 64344172,<br>64394739, 64468661, 64489816, 64537893,<br>64563149, 64990070, 65615073<br>Лицензия бессрочная |
| Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite   | Лицензионный сертификат<br>Серийный № 8DVG-V96F-H8S7-NRBC<br>Срок действия: с 20.10.2022 до 22.10.2023   |
| Консультант Плюс  | Договор № 272-186/С-23-01 от 20.12.2022 г.   |
| Цифровой образовательный ресурс<br>IPRsmart   | Лицензионный договор №10423/23П от<br>30.06.2023 г.<br>Срок действия: с 01.07.2023 до 01.07.2024   |
| Бесплатное ПО   |  |
| Sumatra PDF, 7-Zip  |  |

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

|          |   |                                   |  |   |   |
|----------|---|-----------------------------------|--|---|---|
| 35.03.06 | Агроинженерия<br>направленность<br>(профиль)<br>«Технический<br>сервис в<br>агропромышленно<br>м комплексе» | Организация<br>сервисных<br>услуг | Учебная аудитория для<br>проведения занятий<br>лекционного типа:<br>Ауд. № 4 | Набор<br>демонстрационного<br>оборудования и учебно-<br>нагляных пособий,<br>обеспечивающих<br>тематические<br>иллюстрации:<br>Проектор– 1 шт.<br>Настенный экран– 1 шт.<br>Монитор– 1шт.<br>Системный блок– 1шт.<br><br><u>С</u><br><u>пециализированная</u><br><u>м ебель</u> и<br><u>оргсредства</u> Доска<br>аудиторная на<br>основе стального листа<br>для написания мелом<br>ДК11Э107(1000x750<br>мм) – 1шт<br>Стол однотоумбовый – 1<br>шт.<br>Стул мягкий – 1 шт.<br>Трибуна 450*500*500 –<br>1 шт. | Выделенные<br>стоянки<br>автотранспортных<br>средств для<br>инвалидов;<br>достаточная ширина<br>дверных проемов в<br>стенах, лестничных<br>маршей, площадок |
|----------|---|-----------------------------------|--|---|---|

|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
|  |  |  |  | <p>Стол лабораторный двухместный каркасе из трубы прямоугольного, профиля– 13 шт.</p> <p>Стул аудиторный с сидениями и спинками из фанеры (№6) – 26 шт.</p> <p>Вешалка для верхней одежды -1шт</p> <p>Рукомойник с центральной канализацией -1шт</p> <p>Комплект электропитания ЩЭ (220, 5кВт) в комплекте с УЗО – 1 шт</p> |  |
|--|--|--|--|---|--|

**8.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:**

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет,
  2. рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде
- Рабочие места оборудованы:

**8.3. Требования к специализированному оборудованию**

- нет

## **9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается (в случае необходимости) адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья комплектуется фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИЦ Академии. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«Организация сервисных услуг»**



## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ»

### 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

| Индекс  | Формулировка компетенции   |
|---------|--|
| ПК - 12 | Способностью организовывать работу исполнителей, находить и принимать решения в области организации и нормирования труда |

### 2. Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающегося.

Этапность формирования компетенций прямо связана с местом дисциплины в образовательной программе.

| Разделы (темы) дисциплины   | Компетенции |  |
|---|-------------|--|
|   | УК-2        |  |
| <b>Лекция 1.</b><br>Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека | +           |  |
| <b>Лекция 2.</b><br>Теория организации обслуживания                                       | +           |  |

**3. Показатели, критерии и средства оценивания компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины  
«Организация сервисных услуг»**

ПК-12. Способностью организовывать работу исполнителей, находить и принимать решения в области организации и нормирования труда

| Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)   | Критерии оценивания результатов обучения   |  |   |  | Средства оценивания результатов обучения                             |  |
|---|--|--|---|--|--|--|
|   | Неудовлетворительно  | Удовлетворительно  | Хорошо  | Отлично  | Текущий контроль   | Промежуточная аттестация               |
| ПК-12.1.<br>Знаком с концепциями развития организационно-производственных структур на предприятиях технического сервиса автомобилей; принципами рационального технического и технологического обеспечения структурной перестройки на предприятиях сервисного обслуживания автомобилей; методами управления работой систем технического обслуживания автомобилей | Не знает концепции развития организационно-производственных структур на предприятиях технического сервиса автомобилей; - принципы рационального технического и технологического обеспечения структурной перестройки на предприятиях сервисного обслуживания автомобилей; - методы управления работой систем технического и технологического обслуживания автомобилей | Демонстрирует частичные знания концепций развития организационно-производственных структур на предприятиях технического сервиса автомобилей; - принципы рационального технического и технологического обеспечения структурной перестройки на предприятиях сервисного обслуживания автомобилей; - методы управления работой систем технического и технологического обслуживания автомобилей | Знает концепции развития организационно-производственных структур на предприятиях технического сервиса автомобилей; - принципы рационального технического и технологического обеспечения структурной перестройки на предприятиях сервисного обслуживания автомобилей; - методы управления работой систем технического и технологического обслуживания автомобилей | Раскрывает полное содержание концепций развития организационно-производственных структур на предприятиях технического сервиса автомобилей; - принципы рационального технического и технологического обеспечения структурной перестройки на предприятиях сервисного обслуживания автомобилей; - методы управления работой систем технического и технологического обслуживания автомобилей | Текущий тестовый контроль, контрольные опросы по контрольным работам | Контрольная работа<br>Зачёт<br>Экзамен |

|   |  |  |   |  |   |   |
|---|--|--|---|--|---|---|
| <p>ПК-12.2.<br/>Организовывает техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; оптимизирует организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; формирует оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и обслуживанию автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Не умеет организовать техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; - оптимизировать организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; - формировать оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и технологического обслуживания автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Умеет частично организовать техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; - оптимизировать организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; - формировать оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и технологического обслуживанию автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Умеет организовать техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; - оптимизировать организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; - формировать оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и технологического обслуживанию автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Умеет самостоятельно организовать техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; - оптимизировать организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; - формировать оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и технологического обслуживанию автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Текущий тестовый контроль, контрольные опросы по контрольным работам</p> | <p>Контрольная работа<br/>Зачёт<br/>Экзамен</p> |
|---|--|--|---|--|---|---|

|   |  |  |   |  |   |   |
|---|--|--|---|--|---|---|
| <p>ПК-12.3.<br/>Применяет рациональные методами построения организационных структур управления отраслю автомобильного транспорта, предприятий и производственных элементов; методы организации процесса управления ими путем эффективной реализации основных функций управления, планирования, принятия решений, контроля и информационного обеспечения</p> | <p>Не умеет организовать техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; - оптимизировать организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; - формировать оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и технологического обслуживания автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Умеет частично организовать техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; - оптимизировать организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; - формировать оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и технологического обслуживания автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Умеет организовать техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; - оптимизировать организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; - формировать оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и технологического обслуживания автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Умеет самостоятельно организовать техническое и организационно-технологическое обеспечение внутрипроизводственных процессов технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей на предприятиях технического сервиса; - оптимизировать организационные формы технологических процессов сервисного обслуживания автомобилей; - формировать оптимальные формы специализации различных видов работ по ремонту и технологического обслуживания автомобилей на автотранспортных предприятиях технического сервиса</p> | <p>Текущий тестовый контроль, контрольные опросы по контрольным работам</p> | <p>Контрольная работа<br/>Зачёт<br/>Экзамен</p> |
|---|--|--|---|--|---|---|

#### 4. Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине

##### Вопросы для самостоятельного изучения и самопроверки по дисциплине «Организация сервисных услуг»

1. Что входит в понятие «сфера услуг»?
2. Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».
3. Поясните понятия «обслуживание» и «услуга».
4. Перечислите функции сферы услуг.
5. Определите роль сферы услуг в общественном разделении труда.
6. Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.
7. Классификация сервисных процессов с процессной (операционной) точки зрения.
8. Общероссийские классификаторы услуг населению. Отраслевая классификация услуг. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению ОК 002-93 (ОКУН)?
9. Какие два основных подхода используются для периодизации развития человеческого общества?
10. В чем заключаются сущность формационного подхода и его ограниченность?
11. В чем проявляется преимущество цивилизационного подхода?
12. Поясните идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества.
13. Каковы особенности развития сферы услуг в России?
14. Какие этапы можно выделить в сфере развития бытовых услуг в России?
15. Определите свойства услуги как товара.
16. Назовите три уровня товара (согласно Ф. Котлеру) и место сервисной деятельности в создании «подкрепления» товару.
17. Назовите основные характеристики услуг.
18. Какими средствами архитектор может повысить осязаемость своей услуги?
19. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?
20. О какой характеристике услуг идет речь в следующем примере? Служащий банка способен обслужить 20 клиентов в час. В период с 10 до 11 часов нет клиентов, в следующий час к нему собралась очередь в 40 человек.
21. В чем отличие услуг от материального продукта? Что в них общего?
22. Дайте основное содержание понятия ценности в отношении услуг.
23. Определите сущность понятия воспринимаемое качество.
24. Раскройте понимание модели ценности услуги.
25. Каким образом можно использовать модель ценности услуги при разработке услуги?
26. Каким образом можно повысить ценность услуги?
27. Определите основное содержание SERVUCTION модели.
28. Поясните понятия «бэк-офис» и «фронт-офис».
29. Что представляет собой система маркетинга услуг?
30. Какие процессы оценивают клиенты, получающие услуги?
31. В чем состоит особенность предоставления услуг через электронные каналы?
32. Какие средства и инструменты используются компаниями для достижения желаемых изменений целевого рынка?
33. Поясните сущность треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера.
34. В чем особенность модели, построенной на разделении услуги на различные по своей природе компоненты?
35. Какую цель ставит перед собой сервисная организация, предоставляя потребителям комплексную услугу?

36. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».
37. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?
38. В чем сущность содержания контакта?
39. Какова роль общения в построении процесса продажи?
40. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
41. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
42. Какие задачи реализуются в технике продаж, основанных на нейролингвистическом программировании?
43. Какие специфические характеристики услуг приводят к несоответствующему уровню обслуживания потребителя?
44. Какие цели преследуют потребители подающие жалобы на плохое обслуживание? Опишите действия персонала.
45. Каковы принципы эффективного решения конфликтных ситуаций?
46. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания».
47. Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
48. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
49. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
50. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?

## Тесты по дисциплине «Организация сервисных услуг» для текущего и промежуточного контроля (устный опрос)

### Проверяемая компетенция ПК - 12

1. Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы:

- 1) обеспечение необходимыми ресурсами(уберите лишние);
- 2) технологический процесс исполнения;
- 3) контроль;
- 4) проверка \*;
- 5) испытание;
- 6) отгрузка;
- 7) приемка \*;
- 8) процесс обслуживания.

2. Социально-культурная услуга – это:

- 1) услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг;
- 2) услуга по удовлетворению духовных интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя;
- 3) результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.

3. Согласно толковому словарю С.И. Ожегова, слово «услуга» имеет следующие значения:

- 1) действие, приносящее пользу другому;
- 2) деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений;
- 3) работа (совокупность мероприятий), выполняемая для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость;
- 4) хозяйственные удобства, предоставляемые кому-нибудь.

4. Отличительными особенностями услуг являются:

- 1) неосвязаемость услуг \*;
- 2) неразрывность производства и потребления услуги;
- 3) несохраняемость услуг;

- 4) неповторяемость услуг;
- 5) незабываемость услуг;
- 6) непостоянство качества услуг.

5. Сфера обслуживания населения – это:

- 1) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению \*;
- 2) деятельность предприятий и организаций, направленную на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- 3) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

6. 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.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:

- 1) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса\*;
- 2) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- 3) их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания;
- 4) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

8. В настоящее время одной из наиболее распространенных и общеизвестных предпринимательских сетей является:

- 1) система франчайзинга\*;
- 2) совместное предприятие;
- 3) консорциум;
- 4) коммерческие соглашения;
- 5) перекрестный директорат.

9. это система отраслей народного хозяйства, продукты, потребительская стоимость которых выражается в предоставлении удобств. В сфере услуг труд не материализуется в вещах:



- 1) сфера услуг\*;
- 2) сфера обслуживания;
- 3) сервисная деятельность.

10. это совокупность отраслей хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг:

- 1) сфера услуг;
- 2) сфера обслуживания \*;
- 3) сервисная деятельность.

11. это работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо потребностей:

- 1) сфера услуг;
- 2) сфера обслуживания;
- 3) сервисная деятельность\*.

12. представляет собой вид предпринимательской деятельности по оказанию услуг хозяйственно-управленческим структурам и физическим лицам в целях обеспечения их профессиональной деятельности или получения прибыли:

- 1) институциональные услуги;
- 2) деловые услуги;
- 3) деловой сервис \*;
- 4) исполнитель услуги

13. это услуги, которые оказываются предприятиям, организациям, учреждениям и другим хозяйственно-управленческим структурам, а также отдельным физическим лицам, что способствует успешной профессиональной деятельности или получению прибыли:

- 1) Институциональные услуги;
- 2) Деловые услуги \*;
- 3) Деловой сервис;
- 4) Исполнитель услуги.

14. это услуги, потребителями которых выступают не физические лица, а предприятия, организации, учреждения и другие хозяйственно-управленческие структуры:

- 1) Институциональные услуги \*;
- 2) Деловые услуги;
- 3) Деловой сервис;
- 4) Исполнитель услуги.

15. организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору:

- 1) Институциональные услуги;
- 2) Деловые услуги;
- 3) Деловой сервис;
- 4) Исполнитель услуги\*.

16. это то количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте:

- 1) Потребитель;
- 2) Процент;
- 3) Провайдер;
- 4) Предложение \*.

17. физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли:

- 1) Потребитель \*;
- 2) Процент;
- 3) Провайдер;
- 4) Предложение.

18. производитель услуг:

- 1) Потребитель;
- 2) Процент \*;
- 3) Провайдер;
- 4) Предложение.

19. поставщик услуг:

- 1) Потребитель;
- 2) Процент;
- 3) Провайдер \*;
- 4) Предложение.

20. обслуживание связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения

систематической небольшой платы предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур и т.п.:

- 1) Абонементное \*;
- 2) Выездное;
- 3) Бесконтактное.

21. обслуживание заключается в том, что выездные бригады предприятия сервиса осуществляют услуги по месту жительства или работы:

- 1) Абонементное;
- 2) Выездное \*;
- 3) Бесконтактное.

22. обслуживание предполагает следующие операции: предприятие сервиса устанавливает в подъездах домов или общежитий контейнеры-накопители. Заказчики складывают в контейнер белье для стирки или одежду для химчистки вместе с заполненной квитанцией:

- 1) Абонементное;
- 2) Выездное;
- 3) Бесконтактное\*.

23. качество - такое, которое заставляет клиента требовать жалобную книгу:

- 1) Фирменное;
- 2) Нормативное;
- 3) Криминальное \*.

24. качество - минимальный уровень обслуживания, определяется отраслевыми нормативами и законами общества, в котором вы живете:

- 1) Фирменное;
- 2) Нормативное\*;
- 3) Криминальное.

25. организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору:

- 5) Институциональные услуги;
- 6) Деловые услуги;
- 7) Деловой сервис;
- 8) Исполнитель услуги\*.

26. В условиях современного развития российской экономики становятся все более необходимыми высококвалифицированные .....в области сервиса
27. *Объективное* в потребностях - это реальная.....человека от внешней природной и социальной среды и от свойств его собственного организма:
- 28 *Субъективное* в потребностях - это то, что привносится....., определяется им, зависит от него
29. Услуга – это любая деятельность или благо, которые одна сторона может предложить .....
30. Социальные функции включают, во-первых, удовлетворение потребностей населения в различных видах .....
31. Сервис (сервисная деятельность) – это работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо .....
32. Вместе с тем, сервис представляет собой вид предпринимательской .....
33. Основная цель функционирования коммерческих организаций – извлечение .....
34. Исполнитель услуги – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному .....
35. Потребитель – физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги

исключительно для личных целей, не связанных с извлечением  
.....

### 36. Провайдер (англ. *provider* - поставщик) - поставщик .....

#### Вопросы к текущей аттестации (к зачёту) по дисциплине «Организация сервисных услуг»

1. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
2. Основные понятия и определения.
3. Информационные технологии в сфере услуг.
4. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии .
5. Области применения новых технологий в сфере услуг.
6. Технология как конкурентное преимущество.
7. Категории новой продукции.
8. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
9. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
10. Инструменты для разработки услуги.
11. Принципы разработки услуг.
12. Процесс разработки услуги.
13. Конкурентная окружающая среда.
14. Выбор целевых потребителей.
15. Стратегии создания конкурентных преимуществ.
16. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики.
17. Основные подходы к осуществлению сервиса.
18. Основные задачи системы сервиса.
19. Виды сервиса по времени его выполнения.
20. Виды сервиса по содержанию работ.
21. Принципы гарантийного обслуживания.
22. Эксплуатационные инструкции.
23. Назначение технического обслуживания и ремонта.
24. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта.
25. Запасы запасных частей.
26. Резервные мощности.
27. Предупреждающий подход.
28. Политика технического обслуживания.
29. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
30. Составные части системы деятельности организации.
31. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
32. Обеспечение деятельности персонала.
33. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.

### 34. Основные понятия и определения.

35. Информационные технологии в сфере услуг.
36. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии.
37. Области применения новых технологий в сфере услуг.
38. Технология как конкурентное преимущество.
39. Категории новой продукции.
40. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.

## КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

»

### Вопросы для контрольной работы

1. Основные подходы к осуществлению сервиса.
2. Основные задачи системы сервиса.
3. Виды сервиса по времени его выполнения.
4. Виды сервиса по содержанию работ.
5. Принципы гарантийного обслуживания.
6. Эксплуатационные инструкции.
7. Назначение технического обслуживания и ремонта.
8. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта.
9. Запасы запасных частей.
10. Резервные мощности.
11. Предупреждающий подход.
12. Политика технического обслуживания.
13. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
14. Составные части системы деятельности организации.
15. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.
16. Обеспечение деятельности персонала.
17. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
18. Основные понятия и определения.
19. Информационные технологии в сфере услуг.
20. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии .
21. Области применения новых технологий в сфере услуг.
22. Технология как конкурентное преимущество.
23. Категории новой продукции.
24. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
26. Инструменты для разработки услуги.
27. Принципы разработки услуг.
28. Процесс разработки услуги.
29. Поведения потребителей деловых услуг.
30. Обслуживание как сервисная система.
31. Система сервисных операций.
32. Система предоставления услуг.
33. Система маркетинга услуг.
34. Общие положения.
35. Пространство контакта.
36. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
37. Содержание контакта.
38. Работа с жалобами потребителей.
39. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.



40. Основные методы предоставления услуг.
41. Формы обслуживания.
42. Общие положения.
43. Показатели качества услуги.
44. Назовите объекты стандартизации.
45. Назовите и охарактеризуйте номенклатуру основных групп показателей качества по характеризваемым свойствам услуг.
46. Назовите особенности требований к показателям качества услуг общественного питания определяемых ГОСТ Р 50764-95.
47. Какие требования к качеству торговых услуг относятся общим и специфическим.
48. Какие требования к качеству торговых услуг относятся к обязательным и рекомендательным.
49. Какие методы измерения показателей качества определяют общероссийские стандарты на услуги.
50. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
51. Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
52. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
53. Опишите существующие системы проведения ремонтных работ.
54. Раскройте понимание модели ценности услуги.
55. Поясните сущность треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера.
56. Основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
57. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
58. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
59. Назовите основные принципы разработки услуг.
60. Какие процессы содержатся в стадиях направление, разработка, испытание и освоение в модели процесса разработки услуг.
61. Основные подходы к осуществлению сервиса.
62. Основные задачи системы сервиса.
63. Виды сервиса по времени его выполнения.
64. Виды сервиса по содержанию работ.
65. Принципы гарантийного обслуживания.
66. Эксплуатационные инструкции.
67. Назначение технического обслуживания и ремонта.
68. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта.
69. Запасы запасных частей.
70. Резервные мощности.
71. Предупреждающий подход.
72. Политика технического обслуживания.
73. Структура службы сервиса и фирменный сервис.
74. Составные части системы деятельности организации.
75. Задачи и функции фэсилити-менеджмента.

76. Обеспечение деятельности персонала.
77. Управление проектами по развитию инфраструктуры организации и эксплуатация объектов инфраструктуры.
78. Основные понятия и определения.
79. Информационные технологии в сфере услуг.
80. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии .
81. Области применения новых технологий в сфере услуг.
82. Технология как конкурентное преимущество.
83. Категории новой продукции.
84. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
85. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
86. Инструменты для разработки услуги.
87. Принципы разработки услуг.
88. Процесс разработки услуги.
89. Поведения потребителей деловых услуг.
90. Обслуживание как сервисная система.
91. Система сервисных операций.
92. Система предоставления услуг.
93. Система маркетинга услуг.
94. Общие положения.
95. Пространство контакта.
96. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
97. Содержание контакта.
98. Работа с жалобами потребителей.
99. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
100. Основные методы предоставления услуг.
101. Формы обслуживания.
102. Общие положения.
103. Показатели качества услуги.
104. Назовите объекты стандартизации.
105. Назовите и охарактеризуйте номенклатуру основных групп показателей качества по характеризваемым свойствам услуг.
106. Назовите особенности требований к показателям качества услуг общественного питания определяемых ГОСТ Р 50764-95.
107. Какие требования к качеству торговых услуг относятся общим и специфическим.
108. Какие требования к качеству торговых услуг относятся к обязательным и рекомендательным.
109. Какие методы измерения показателей качества определяют общероссийские стандарты на услуги.
110. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
111. Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
112. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
113. Опишите существующие системы проведения ремонтных работ.

114. Раскройте понимание модели ценности услуги.
115. Поясните сущность треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера.
116. Основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
117. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
118. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
119. Назовите основные принципы разработки услуг.
120. Какие процессы содержатся в стадиях направление, разработка, испытание и освоение в модели процесса разработки услуг.

Таблица 1 – Варианты заданий

| Последняя цифра шифра | Предпоследняя цифра шифра |    |    |    |    |    |       |       |       |    |
|-----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|-------|-------|-------|----|
|                       | 1                         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7     | 8     | 9     | 0  |
| 1                     | 1                         | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7     | 8     | 9     | 10 |
|                       | 18                        | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 51 | 25 52 | 26 53 | 27 |
|                       | 45                        | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 |       |       |       | 54 |
| 2                     | 11                        | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 34 | 18 35 | 19    | 20 |
|                       | 28                        | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 44    | 47    | 36 50 | 37 |
|                       | 55                        | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |       |       |       | 42 |
| 3                     | 21                        | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 44 | 28 45 | 29 46 | 30 |
|                       | 38                        | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 11    | 32    | 53    | 47 |
|                       | 55                        | 46 | 57 | 28 | 39 | 60 |       |       |       | 24 |
| 4                     | 31                        | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 54 | 38 55 | 39 56 | 40 |
|                       | 48                        | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 29    | 41    | 9     | 57 |
|                       | 25                        | 16 | 14 | 20 | 22 | 30 |       |       |       | 1  |
| 5                     | 41                        | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 24 | 48 16 | 49 36 | 50 |
|                       | 58                        | 59 | 60 | 37 | 28 | 59 | 8     | 9     | 10    | 33 |
|                       | 2                         | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |       |       |       | 11 |
| 6                     | 51                        | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 44 | 58 45 | 59 49 | 60 |
|                       | 34                        | 39 | 40 | 31 | 42 | 43 | 18    | 19    | 20    | 37 |
|                       | 12                        | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |       |       |       | 21 |
| 7                     | 60                        | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37    | 38    | 39    | 40 |
|                       | 58                        | 59 | 50 | 51 | 52 | 53 | 1     | 2     | 3     | 4  |
|                       | 22                        | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28    | 29    | 30    | 31 |
| 8                     | 11                        | 12 | 13 | 14 | 15 | 26 | 27    | 28    | 29    | 20 |
|                       | 5                         | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11    | 12    | 13    | 14 |
|                       | 32                        | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38    | 39    | 40    | 41 |
| 9                     | 21                        | 22 | 23 | 1  | 2  | 3  | 4     | 5     | 6     | 7  |
|                       | 15                        | 16 | 17 | 28 | 29 | 30 | 31    | 32    | 33    | 34 |
|                       | 42                        | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48    | 49    | 50    | 51 |
| 0                     | 8                         | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14    | 15    | 16    | 17 |
|                       | 35                        | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41    | 42    | 43    | 44 |
|                       | 52                        | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58    | 59    | 60    | 51 |

## **5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания компетенции**

### **5.1. Методические материалы по проведению практически работ (семинаров).**

Обучающийся на практических занятиях консультируется с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения и задания для самостоятельной работы.

#### **Критерии оценки практических работ**

Оценка «5» – работа выполнена в полном объеме и без замечаний.

Оценка «4» – работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Оценка «3» – работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка.

Оценка «2» – допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающиеся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена.

### **5.2. Методические материалы по проведению расчетно-графической работы**

В ходе изучения дисциплины используются следующие виды контроля: – текущий контроль; – промежуточный контроль (экзамен). В целях оперативного контроля уровня усвоения материала дисциплины и стимулирования активной учебной деятельности обучающихся используется выполнение расчетно-графических работ.

#### **Критерии оценки:**

При защите расчетно-графической работы обучающийся должен уметь объяснить логику решения задачи и алгоритм работы, а также ответить на дополнительные вопросы преподавателя по теме РГР.

Обучающийся, защитивший задания расчетно-графической работы, допускается к экзамену.

Обучающийся, получивший оценку «не зачтено», должен исправить указанные преподавателем ошибки и защитить расчетно-графическую работу повторно.

Обучающиеся, не выполнившие расчетно-графические работы, к экзамену не допускаются.

### **5.3. Методические материалы по проведению промежуточного тестирования**

Цель – оценка уровня освоения обучающимися понятийно-категориального аппарата по соответствующим разделам дисциплины, сформированности умений и навыков. Процедура - проводится на последнем практическом занятии в компьютерных классах после изучения всех тем дисциплины. Время тестирования составляет от 45 до 90 минут в зависимости от количества вопросов. Содержание представлено материалами для промежуточного тестирования.

#### **Критерии оценки:**

Все верные ответы берутся за 100%

90%-100% отлично

75%-89% хорошо

60%-74% удовлетворительно

менее 60% неудовлетворительно

### **5.4. Методические материалы по проведению контрольной работы.**

Выполнение контрольной работы обучающихся по ЗФО является одним из важнейших видов теоретического и практического обучения. Это углубленное изучение дисциплины, привитие обучающемуся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у него научного и профессионального мышления.

### **Критерии оценки:**

При защите контрольной работы обучающийся должен уметь объяснить логику решения задачи и алгоритм работы, а также ответить на дополнительные вопросы преподавателя.

Обучающийся, защитивший контрольную работу, допускается к экзамену.

Обучающийся, получивший оценку «не зачтено», должен исправить указанные преподавателем ошибки и защитить расчетно-графическую работу повторно.

Обучающиеся, не выполнившие расчетно-графические работы, к экзамену не допускаются.

### **5.5. Методические материалы по проведению экзамена**

Цель – оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

Процедура - проводится в форме собеседования с преподавателем во время экзаменационной сессии (экзамен). Студент получает экзаменационный билет и время на подготовку. По итогам экзамена выставляется оценка по традиционной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Содержание представляет перечень примерных вопросов к экзамену.

### **Критерии оценки:**

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он обнаруживает систематическое и глубокое знание теоретического и практического материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы;

- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 незначительные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком;

- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.