

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Автомобильное отделение



**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора  
по образовательной деятельности  
НЧИ КФУ

Ахметов Н.Д.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Программа дисциплины**

Проектирование процесса оказания услуг

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Цыбунов Э.Н. (Кафедра сервиса транспортных систем, Автомобильное отделение), ENCybunov@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК 3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

методы организации процесса сервиса  
 способы и условия организации контактной зоны предприятия сервиса  
 правила разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий  
 работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса  
 методы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Должен уметь:

организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя  
 организовать работу контактной зоны предприятия сервиса  
 разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий  
 работу в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса  
 проводить контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Должен владеть:

навыками организации процесса сервиса  
 навыками организации контактной зоны предприятия сервиса  
 навыками разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий  
 навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса  
 навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Должен демонстрировать способность и готовность:

Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя  
 Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.3 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис автотранспортных средств)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 4 курсе в 7, 8 семестрах.

## 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных(ые) единиц(ы) на 252 часа(ов).

Контактная работа - 8 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 0 часа(ов), лабораторные работы - 4 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 231 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 13 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 семестре; экзамен в 8 семестре.

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Введение. Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб.	7	2	0	1	70
2.	Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.	7	2	0	1	60
3.	Тема 3. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.	8	0	0	1	50
4.	Тема 4. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям.	8	0	0	1	51
	Итого		4	0	4	231

### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Введение. Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб.

Общие сведения о курсе дисциплины ?Проектирование процесса оказания услуг?. Основные понятия и принципы, положенные в методы проектирования процесса оказания услуг.

Процесс проектирования автотранспортных средств. Проектирование процесса оказания услуг в сфере СТС. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы сервиса транспортных средств. Состав производственно-технологической базы. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса транспортных средств.

Нормы проектирования предприятий сферы СТС.

#### Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Основные требования к генеральному плану. Основные требования к зданиям и помещениям. Рампы и лифты. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок. Планировочные параметры постов мойки, ТО и ТР. Ворота. Противопожарные требования. Отопление и вентиляция. Водоснабжение и канализация. Электроснабжение. Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сферы сервиса транспортных средств. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта. Рекомендации к размещению технологического оборудования. Факторы, влияющие на организацию производства услуг. Формирование производственной программы. Методика определения производственной мощности. Расчет численности рабочих и служащих АТП. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.

### **Тема 3. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.**

Организация работ на участках основного производства ПАС. Планировка производственных зон и участков. Управление спросом и предложением в сфере сервиса транспортных средств. Особенности согласования спроса и предложения в сфере сервиса. Управление спросом. Управление предложением.

Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг. Основные положения. Одноканальная модель массового обслуживания. Многоканальная модель массового обслуживания. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Важность качества оказания услуг. Определение качества услуг. Критерии качества услуги. Модель расхождения качества услуги. Достижение качества услуги. Проблемы обеспечения производительности и эффективности при их проектировании. Понятия и определения. Важность повышения производительности. Оценка производительности в сфере сервиса транспортных средств.

Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса транспортных средств. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС. Методика оценки процесса оказания перевозочных услуг.

### **Тема 4. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям.**

Расчет производственной программы СТО.

Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям.

Расчет численности рабочих и служащих СТО. Расчет числа постов СТО. Расчет числа автомобиле - мест ожидания и хранения. Определение состава и площадей помещений. Определение абсолютных показателей.

Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг.

Оценка проектных решений. Подбор оборудования.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

### **6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения**

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 7</b>			

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Текущий контроль</b>			
1	Лабораторные работы	ПК-1 , ПК-11 , ПК-12	1. Введение. Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб.
2	Презентация	ПК-7 , ОПК 3	2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.
3	Письменное домашнее задание	ПК-7 , ПК-1	2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.
	<b>Зачет</b>	ОПК 3, ПК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-7	
<b>Семестр 8</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
1	Лабораторные работы	ПК-12 , ПК-11 , ПК-1	3. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.
2	Презентация	ОПК 3 , ПК-7	4. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям.
3	Курсовая работа по дисциплине	ПК-12 , ПК-11 , ПК-1 , ОПК 3	3. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС. 4. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям.
	<b>Экзамен</b>	ОПК 3, ПК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-7	

**6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 7</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Лабораторные работы	Оборудование и методы использованы правильно. Проявлена превосходная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения полностью освоены. Результат лабораторной работы полностью соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы в основном правильно. Проявлена хорошая теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения в основном освоены. Результат лабораторной работы в основном соответствует её целям.	Оборудование и методы частично использованы правильно. Проявлена удовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения частично освоены. Результат лабораторной работы частично соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы неправильно. Проявлена неудовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения не освоены. Результат лабораторной работы не соответствует её целям.	1

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Презентация	Превосходный уровень владения материалом. Высокий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения полностью соответствуют задачам презентации. Используются надлежащие источники и методы.	Хороший уровень владения материалом. Средний уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения в основном соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Удовлетворительный уровень владения материалом. Низкий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения слабо соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы частично соответствуют поставленным задачам.	Неудовлетворительный уровень владения материалом. Неудовлетворительный уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения не соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы не соответствуют поставленным задачам.	2
Письменное домашнее задание	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	3
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>		
<b>Зачет</b>	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		
<b>Семестр 8</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Лабораторные работы	Оборудование и методы использованы правильно. Проявлена превосходная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения полностью освоены. Результат лабораторной работы полностью соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы в основном правильно. Проявлена хорошая теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения в основном освоены. Результат лабораторной работы соответствует её целям.	Оборудование и методы частично использованы правильно. Проявлена удовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения частично освоены. Результат лабораторной работы частично соответствует её целям.	Оборудование и методы использованы неправильно. Проявлена неудовлетворительная теоретическая подготовка. Необходимые навыки и умения не освоены. Результат лабораторной работы не соответствует её целям.	1

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Презентация	Превосходный уровень владения материалом. Высокий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения полностью соответствуют задачам презентации. Используются надлежащие источники и методы.	Хороший уровень владения материалом. Средний уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения в основном соответствуют задачам презентации. Используемые источники и методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Удовлетворительный уровень владения материалом. Низкий уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения слабо соответствуют задачам презентации. Используются источники и методы частично соответствуют поставленным задачам.	Неудовлетворительный уровень владения материалом. Неудовлетворительный уровень доказательности, наглядности, качества преподнесения информации. Степень полноты раскрытия материала и использованные решения не соответствуют задачам презентации. Используемые источники и методы не соответствуют поставленным задачам.	2
Курсовая работа по дисциплине	Продемонстрирован высокий уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы и применённые методы соответствуют поставленным задачам. Работа характеризуется оригинальностью, теоретической и/или практической ценностью. Оформление соответствует требованиям.	Продемонстрирован средний уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники. Структура работы и применённые методы в целом соответствуют поставленным задачам. Работа в достаточной степени самостоятельна. Оформление в основном соответствует требованиям.	Продемонстрирован низкий уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, методы и структура работы частично соответствуют её задачам. Уровень самостоятельности низкий. Оформление частично соответствует требованиям.	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, методы и структура работы не соответствуют её задачам. Работа несамостоятельна. Оформление не соответствует требованиям.	3



Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Экзамен</b>	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

**6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Приложение. Развёрнутое содержание оценочных средств - в прикреплённом файле [F\\_1951927345/MU\\_k\\_KP\\_PPOU.pdf](#)

**Семестр 7**

**Текущий контроль**

**1. Лабораторные работы**

Тема 1

Виды, типы и функции предприятий сервиса, организаций и их служб.

1. Организационно-правовые формы собственности предприятий автомобильного сервиса.
2. Деятельность предприятий автомобильного сервиса различных организационно-правовых форм собственности.

Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

1. Классификации автомобильных СТО.
2. Организации технологического процесса на АСТО.

Требования, предъявляемые к предприятиям сервиса.

1. Требования нормативной документации к организации и планированию работы на АСТО.
2. Требования техники безопасности.
3. Требования по экологической безопасности.
4. Экономические требования.

Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятия технического сервиса.

1. Исходные данные для проектирования АСТО.
2. Корректирование трудоемкости работ СТО в зависимости от природно-климатических и категории условий эксплуатации.

Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.

1. Методы организации технологических процессов обслуживания и ремонта АТС на АСТО.
2. Основные достоинства и недостатки методов.

Планировка производственных зон и участков.

1. Требования нормативно-технической документации к планировке производственных зон, участков и различных помещений АСТО.

## **2. Презентация**

Тема 2

1. Основные требования к зданиям и помещениям.
2. Рампы и лифты. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок.
3. Планировочные параметры постов мойки, ТО и ТР. Ворота.
4. Противопожарные требования.
5. Отопление и вентиляция.
6. Водоснабжение и канализация.
7. Электроснабжение СТО.
8. Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сферы сервиса транспортных средств.
9. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС.
10. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта.
11. Рекомендации к размещению технологического оборудования.
12. Факторы, влияющие на организацию производства услуг.
13. Формирование производственной программы.

## **3. Письменное домашнее задание**

Тема 2

1. Классификации автомобильных СТО.
2. Организации технологического процесса на АСТО.
3. Требования, предъявляемые к предприятиям сервиса.
4. Организация услуг по диагностике ТО и ремонту АТС.
5. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств.
6. Исходные данные для проектирования АСТО.
7. Корректирование трудоемкости работ СТО в зависимости от природно-климатических и категории условий эксплуатации.
8. Требования нормативно-технической документации к планировке производственных зон, участков и различных помещений АСТО.
9. Корректирование нормативов трудоемкости, периодичности, ресурса автомобилей и агрегатов до капитального ремонта, простоя автомобилей в ТО и ремонте.
10. Годовая программа по видам воздействий на парк.

## **Зачет**

Вопросы к зачету:

1. Процесс проектирования автотранспортных средств.
2. Проектирование процесса оказания услуг в сфере СТС.
3. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств.
4. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы сервиса транспортных средств.
5. Состав производственно-технологической базы.
6. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса транспортных средств.
7. Нормы проектирования предприятий сферы СТС.
8. Основные требования к генеральному плану.
9. Основные требования к зданиям и помещениям.
10. Рампы и лифты. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок.
11. Планировочные параметры постов мойки, ТО и ТР. Ворота.
12. Противопожарные требования.
13. Отопление и вентиляция.
14. Водоснабжение и канализация.
15. Электроснабжение СТО.
16. Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сферы сервиса транспортных средств.
17. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС.
18. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта.
19. Рекомендации к размещению технологического оборудования.
20. Факторы, влияющие на организацию производства услуг.
21. Формирование производственной программы.
22. Методика определения производственной мощности.

## **Семестр 8**

### **Текущий контроль**

#### **1. Лабораторные работы**

### Тема 3

1. Требования СНиП к планировке производственных зон и участков.
2. Проектирование процессов оказания услуг по маркетинговым и технико-экономическим критериям.
3. Учет фактора сезонности при проектировании процессов оказания услуг.
4. Сертификация и лицензирование в СТС.
5. Подготовка пакета документов при сертификации процессов оказания услуг.
6. Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг.
7. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.
8. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.
9. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.
10. Организация работ на участках основного производства ПАС.

### 2. Презентация

#### Тема 4

1. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг.
2. Одноканальная модель массового обслуживания.
3. Многоканальная модель массового обслуживания.
4. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Важность качества оказания услуг.
5. Определение качества услуг. Критерии качества услуги.
6. Модель расхождения качества услуги.
7. Достижение качества услуги.
8. Проблемы обеспечения производительности и эффективности при их проектировании.
9. Важность повышения производительности.
10. Оценка производительности в сфере сервиса транспортных средств.

### 3. Курсовая работа по дисциплине

#### Темы 3, 4

1. Проектирование процесса оказания услуг ТО1.
2. Проектирование процесса оказания услуг ТО2.
3. Проектирование процесса оказания услуг ТО3.
4. Проектирование процесса оказания услуг на аккумуляторном участке.
5. Проектирование процесса оказания услуг слесарно-механических работ.
6. Проектирование процесса оказания услуг ТР.
7. Проектирование процесса оказания услуг на окрасочном участке.
8. Проектирование процесса оказания услуг на обойном участке.
9. Проектирование процесса оказания услуг сварочных работ.
10. Проектирование процесса оказания услуг жестяницких работ.
11. Проектирование процесса оказания услуг вулканизационных работ.
12. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту приборов системы питания.
13. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту коробки передач.
14. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту двигателей.
15. Проектирование процесса оказания услуг шиномонтажных работ.
16. Проектирование процесса оказания услуг уборочно-моющих работ .
17. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту раздаточной коробки.
18. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту ГУР.
19. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту ЭУР.
20. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту системы отопления.
21. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту передней подвески.
22. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту задней подвески.
23. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту системы выпуска отработавших газов.
24. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту реечного рулевого механизма.
25. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту сцепления.
26. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту гидравлического привода сцепления.
27. Проектирование процесса оказания услуг по прокачке гидравлического привода тормозов.
28. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту дискового тормозного механизма.
29. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту барабанного тормозного механизма.
30. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту системы кондиционирования.
31. Проектирование процесса оказания услуг по регулировке углов установки управляемых колес.
32. Проектирование процесса оказания услуг по ремонту привода рулевого управления.
33. Проектирование процесса оказания услуг по балансировке колес.
34. Проектирование процесса оказания услуг по промывке топливной системы.
35. Проектирование процесса оказания услуг по диагностике двигателя.

## Экзамен

Вопросы к экзамену:

Расчет численности рабочих и служащих АТП.

2. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.
3. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.
4. Организация работ на участках основного производства ПАС.
5. Планировка производственных зон и участков.
6. Управление спросом и предложением в сфере сервиса транспортных средств.
7. Особенности согласования спроса и предложения в сфере сервиса.
8. Управление спросом.
9. Управление предложением.
10. Применение теории массового обслуживания к согласованию спроса и предложения услуг.
11. Одноканальная модель массового обслуживания.
12. Многоканальная модель массового обслуживания.
13. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Важность качества оказания услуг.
14. Определение качества услуг. Критерии качества услуги.
15. Модель расхождения качества услуги.
16. Достижение качества услуги.
17. Проблемы обеспечения производительности и эффективности при их проектировании.
18. Важность повышения производительности.
19. Оценка производительности в сфере сервиса транспортных средств.
20. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса транспортных средств.
21. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС.
22. Методика оценки процесса оказания перевозочных услуг.

### 6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 7</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Лабораторные работы	В аудитории, оснащённой соответствующим оборудованием, обучающиеся проводят учебные эксперименты и тренируются в применении практико-ориентированных технологий. Оцениваются знание материала и умение применять его на практике, умения и навыки по работе с оборудованием в соответствующей предметной области.	1	20
Презентация	Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдаёт её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.	2	15
Письменное домашнее задание	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно дома и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	3	15

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Зачет</b>	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50
<b>Семестр 8</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Лабораторные работы	В аудитории, оснащённой соответствующим оборудованием, обучающиеся проводят учебные эксперименты и тренируются в применении практико-ориентированных технологий. Оцениваются знание материала и умение применять его на практике, умения и навыки по работе с оборудованием в соответствующей предметной области.	1	20
Презентация	Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдаёт её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.	2	15
Курсовая работа по дисциплине	Курсовую работу по дисциплине обучающиеся пишут самостоятельно дома. Темы и требования к работе формулирует преподаватель. Выполненная работа сдаётся преподавателю в сброшюрованном виде. В работе предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, применение исследовательских методов, проведение отдельных стадий исследования, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения.	3	15
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

## 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Закон РФ "О конкуренции и организации монополистической деятельности на товарных рынках" - <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/5150633/>

Закон РФ 'О защите прав потребителей' - <http://base.garant.ru/10106035/>

Положение о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам - <https://www.neoexpert.ru/node/534>

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Учебный процесс предполагает проведение преподавателем и, соответственно, посещение студентами лекционных занятий. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий лекции проходят в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории (дублирование материала).</li> </ul> <p>В зависимости от формы обучения лекций может быть больше или меньше, они могут быть базовыми и детальными, вводными и раскрывающими конкретные темы, могут читаться в рамках модулей или традиционной схемы обучения, но в любом случае студенту стоит их знать, так как лекция - основной источник важнейшей информации по соответствующей дисциплине. Для того, чтобы составлять качественные конспекты лекций, важно понять, что конспект - не дословно записанная речь преподавателя. Преподаватель вообще не обязан диктовать текст лекции под запись - так он не успеет сообщить запланированную информацию в полном объеме, а студенты, соответственно, - ее получить. Конспект - сжатое, емкое смысловое содержание лекции, включающее основные ее аспекты, дополнительные пояснения лектора и пометки самого автора конспекта, то есть студента. Составление конспекта требует достаточно больших усилий, зато результат всемерно способствует глубокому пониманию и прочному усвоению изучаемого материала.</p> <p>Конспект, приближенный к образцовому, в тетради или на отдельных листах будет выглядеть примерно так. Лист условно разделен по вертикали на две равные части. В левой части идет запись названия и плана лекции, тех разделов, понятий, определений, которые рекомендует к записи лектор (все это будет отчетливо им продиктовано для удобства конспектирования). Место в тетради экономить не стоит - каждый смысловой раздел целесообразно начинать с абзаца с новой строки. В результате на левой половине листа будет сформирован 'скелет' конспекта, отражающий общее содержание лекции с указанием важнейших ее составляющих. Таким образом в течение лекции студент тратит большую часть времени на восприятие информации, меньшую его часть - на ее запись.</p> <p>В процессе заполнения левой половины листа при появлении интересных мыслей, вопросов по поводу соответствующей информации, или услышав важный комментарий преподавателя, студент должен отметить это в правой половине листа таким образом, чтобы было ясно, к какому разделу лекции эти пометки относятся, насколько важными их считает преподаватель, какое внимание следует уделить подробному их анализу, изучению.</p> <p>Кроме того, в этой же части листа позже, при самостоятельном изучении соответствующей теме учебной и научной литературы, рекомендуется делать дополнительные пометки, которые помогут качественно подготовиться к контролю знаний (сноски на страницы учебника, монографии, альтернативные или сходные авторские определения, примеры, статистические данные и прочее) - см. раздел 'Расширение конспекта лекции' ниже.</p> <p>Не стоит пренебрегать визуальным акцентированием - в зависимости от значимости текста целесообразно выделять его цветным маркером.</p> <p>Отдельное внимание следует обратить на текст конспекта. В подавляющем большинстве случаев студенты, не успевая полностью записывать предложения, сокращают отдельные слова. При этом нередко слова сокращаются настолько неудачно, что при изучении конспекта студенты не могут понять, что сокращения означают.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
лабораторные работы	<p>Перед тем как приступить к выполнению лабораторной работы необходимо:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомиться с правилами техники безопасности.</li> <li>2. Ознакомиться с теоретической и практической частями, представленных в данном методическом указании или из литературных источников, дополнительно рекомендованных преподавателем.</li> <li>3. Выполнить практическую часть работы.</li> <li>4. Составить отчет по лабораторной работе, в которой должна быть указана: <ul style="list-style-type: none"> <li>- тема, цель лабораторной работы, используемые материалы и оборудование;</li> <li>- краткое описание теоретической части;</li> <li>- описание практической части, которое необходимо производить согласно выполненным этапам работы;</li> <li>- выводы.</li> </ul> </li> </ol> <p>После выполнения всех указанных пунктов следует защита лабораторной работы. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории (дублирование материала).</li> </ul> <p>Работа выполняется письменно или печатно и сдается преподавателю.</p> <p>В тетради, где выполняется работа, оставляются поля шириной 20 мм. Текст вопроса из индивидуального задания переписывается в тетрадь перед ответом. Не допускается сокращение и разрывы в словах, при описании технической информации следует использовать специальную терминологию. Оформлять работу следует аккуратно, разборчиво, с интервалами между строчек не менее 5 мм. После каждого ответа необходимо оставлять 3 - 4 свободные строчки на случай возможных дополнений, исправлений и пояснений со стороны преподавателя. Ответ следует сопровождать графиками, диаграммами и схемами.</p> <p>Оформление работы в печатном виде осуществляется в текстовом редакторе Microsoft Word. Шрифт Times New Roman ♦ 14, интервал 1,5. Текст располагают на листе соблюдая следующие поля: верхнее - 1,0 см., нижнее -3 см., левое - 3,0 см., правое - 1,0 см. Отступ первой строки абзаца (красная строка) 1,5 см. Заголовки разделов основной части располагают в середине строки без точки в конце и печатают прописными буквами, жирным шрифтом, не подчеркивая, с высотой букв и цифр ♦16. Сокращения в заголовках не допускаются. Каждый раздел начинают с новой страницы. Заголовки пунктов и подпунктов начинают с абзацного отступа и печатают с прописной буквы, не подчеркивая, без точки в конце. Заголовки пунктов и подпунктов выполняют жирным шрифтом ♦14. Страницы работы нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номера страниц при оформлении работы проставляют сверху страницы по центру. Титульный лист включаются в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на нем не проставляется.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий защита лабораторных работ проходят в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории.</li> </ul>
самостоятельная работа	<p>Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение студентами отдельных вопросов курса с использованием рекомендуемой дополнительной литературы и других информационных источников.</p> <p>При изучении дисциплины используются следующие виды самостоятельной работы студентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- поиск (подбор) литературы (в том числе электронных источников информации) по заданной теме, сравнительный анализ научных публикаций;</li> <li>- подготовка докладов для участия в научных студенческих конференциях.</li> </ul> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий материалы для самостоятельной работы выложены на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории (дублирование материала).</li> </ul>

Вид работ	Методические рекомендации
презентация	<p>Презентация заключается в проверке знаний студента в электронном виде с целью: закрепления, углубления и обобщения знаний по дисциплине; закрепления навыков работы с литературой и электронными источниками; демонстрации навыков использования современных информационных технологий; формирования навыков решения сложных задач в рамках дисциплины; формирования навыков публичной защиты результатов проведенного исследования.</p> <p>В процессе выполнения контрольной работы студент должен: показать умение работать с нормативно-технологической документацией, научной литературой и другими источниками информации; самостоятельно обобщать, анализировать и оценивать имеющуюся в литературных источниках информацию.</p> <p>Обучающиеся выполняют презентацию с применением необходимых программных средств, решая в презентации поставленные преподавателем задачи. Обучающийся выступает с презентацией на занятии или сдает её в электронном виде преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме презентации, логичность, информативность, способы представления информации, решение поставленных задач.</p> <p>Оформление работы в печатном виде осуществляется в программе по созданию презентаций Microsoft PowerPoint.</p> <p>Шрифт Times New Roman ♦ 16, интервал 1. Текст располагают на листе соблюдая следующие поля: верхнее - 1,0 см., нижнее - 1,0 см., левое - 1,0 см., правое - 1,0 см. Отступ первой строки абзаца (красная строка) 1,5 см. Заголовки разделов основной части располагают в середине строки без точки в конце и печатают прописными буквами, жирным шрифтом, не подчеркивая, с высотой букв и цифр ♦16. Сокращения в заголовках не допускаются. Каждый раздел начинают с новой страницы. Заголовки пунктов и подпунктов начинают с абзацного отступа и печатают с прописной буквы, не подчеркивая, без точки в конце. Заголовки пунктов и подпунктов выполняют жирным шрифтом ♦24. Страницы работы нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номера страниц при оформлении работы проставляют сверху страницы по центру. Титульный лист включаются в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на нем не проставляется.</p> <p>После выполнения презентации следует защита.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий презентация сдается в на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории.</li> </ul>
письменное домашнее задание	<p>При написании письменной работы в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) заинтересовавших Вас проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться четкого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов. Может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам, монографиям, статьям).</p> <p>Оформление работы в печатном виде осуществляется в текстовом редакторе Microsoft Word.</p> <p>Шрифт Times New Roman ♦ 14, интервал 1,5. Текст располагают на листе соблюдая следующие поля: верхнее - 1,0 см., нижнее - 3 см., левое - 3,0 см., правое - 1,0 см. Отступ первой строки абзаца (красная строка) 1,5 см. Заголовки разделов основной части располагают в середине строки без точки в конце и печатают прописными буквами, жирным шрифтом, не подчеркивая, с высотой букв и цифр ♦16. Сокращения в заголовках не допускаются. Каждый раздел начинают с новой страницы. Заголовки пунктов и подпунктов начинают с абзацного отступа и печатают с прописной буквы, не подчеркивая, без точки в конце. Заголовки пунктов и подпунктов выполняют жирным шрифтом ♦14. Страницы работы нумеруют арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номера страниц при оформлении работы проставляют сверху страницы по центру. Титульный лист включаются в общую нумерацию страниц работы. Номер страницы на нем не проставляется.</p> <p>После выполнения домашнего задания сдается для проверки преподавателю.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий задание сдается на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории.</li> </ul>



Вид работ	Методические рекомендации
зачет	<p>При подготовке к зачету необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах и практических работах в течение семестра.</p> <p>Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе 'ZNANIUM.COM', доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС 'ZNANIUM.COM' содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования нового поколения.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий зачет проходит в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории.</li> </ul>
курсовая работа по дисциплине	<p>Курсовая работа студента может стать составной частью (разделом, главой) выпускной квалификационной работы по данной специальности. Выполнение студентом курсовой работы по дисциплине проводится с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений по общепрофессиональным и специальным дисциплинам;</li> <li>- углубления теоретических знаний в соответствии с заданной темой;</li> <li>- формирования умения применять теоретические знания при решении поставленных профессиональных задач;</li> <li>- формирования умения использовать справочную, нормативную и правовую документацию;</li> <li>- развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- подготовки к итоговой государственной аттестации.</li> </ul> <p>В процессе выполнения курсовой работы студент должен приобрести и закрепить навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работы со специальной литературой фундаментального и прикладного характера;</li> <li>- систематизации, обобщения и анализа фактического материала по изучаемой проблеме;</li> <li>- обоснования выводов и предложений по совершенствованию рассматриваемого вопроса.</li> </ul> <p>Курсовая работа по дисциплине является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой студента.</p> <p>Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя и творческое развитие студентом темы и разделов курсовой работы). Курсовая работа выполняется и защищается в сроки, определенные учебным графиком.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий курсовая работа сдается на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории.</li> </ul>
экзамен	<p>При подготовке к экзамену необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах и практических работах в течение семестра.</p> <p>Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе 'ZNANIUM.COM', доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС 'ZNANIUM.COM' содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования нового поколения.</p> <p>В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий экзамен проходит в онлайн режиме на следующих платформах и ресурсах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в команде "Microsoft Teams";</li> <li>- в Виртуальной аудитории.</li> </ul>

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис автотранспортных средств".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ОД.3 Проектирование процесса оказания услуг

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

**Основная литература:**

1. Грибут И. Э. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: учебник / И. Э. Грибут, В. М. Артюшенко; под ред. В.С. Шуплякова. - Москва : Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 480 с.: ил. - (Сервис и туризм). - ISBN 978-5-98281-131-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/190232> (дата обращения: 02.10.2020). - Текст : электронный.
2. Кара А. Н. Экономика сферы обслуживания : учебное пособие для вузов / А. Н. Кара, Е. Е. Спиридонова, Н. А. Воронина ; под ред. Л. И. Ерохиной. - Москва : Академия, 2010. - 320 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 318. - Рек. УМО. - В пер. - ISBN 978-5-7695-6880-0. - Текст: непосредственный (26 экз.)
3. Гринцевич В. И. Технологические процессы диагностирования и технического обслуживания автомобилей : лабораторный практикум / В. И. Гринцевич, С. В. Мальчиков, Г. Г. Козлов. - Красноярск: Сибирский федеральный ун-т, 2012. - 204 с. - ISBN 978-5-7638-2382-0. - URL : <http://znanium.com/go.php?id=442079>. - (Дата обращения: 22.07.2020). - Текст: электронный.

**Дополнительная литература:**

1. Грибов В. Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие для вузов / В. Д. Грибов, А. Л. Леонов. - 3-е изд., перераб. - Москва : КНОРУС, 2011. - 280 с. - Рек. УМО. - Библиогр.: с. 276. - ISBN 978-5-406-00907-9. - Текст: непосредственный. (31 экз.)
2. Волгин В. В. Приемщик автосервиса : практическое пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 452 с. - ISBN 978-5-394-01985-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430654> (дата обращения: 17.08.2020). - Текст: электронный.
3. Волгин В. В. Мобильный автосервис : практическое пособие / В. В. Волгин. - 3-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2016. - 200 с. - ISBN 978-5-394-02290-6. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092960> (дата обращения: 17.08.2020). - Текст: электронный.

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.В.ОД.3 Проектирование процесса оказания услуг

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.