

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 09:57:22

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
БЕЗОПАСНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)**

Направление подготовки/специальность **43.03.01 Сервис**

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения **2021**

Изучается в **6** семестре

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование набора общенаучных, профессиональных и специальных компетенций будущего бакалавра по соответствующему направлению подготовки

Задачи дисциплины: ознакомиться с современными направлениями исследований в области цифровой грамотности и обработки данных, с основными стратегиями поиска решения интеллектуальных задач с применением цифровых инструментов.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Безопасность обслуживания потребителей» относится к блоку дисциплин обязательной части Современные навыки профессионала: критическое мышление, креативность, коммуникации, командная работа. Ее освоение происходит в 1 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Для освоения дисциплины «Безопасность обслуживания потребителей» студенты используют знания, умения, навыки, полученные и сформированные в ходе изучения школьного курса информатики и ИКТ.

4. Связь с последующими дисциплинами

Изучение дисциплины «Безопасность обслуживания потребителей» является необходимой основой для последующего изучения дисциплины учебного плана.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
УК-8	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.
УК-8	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
понятийный аппарат и методы обеспечения безопасности в деятельности автосервисного предприятия; - методологию организации систем безопасности в сервисной деятельности; - основные категории, элементы и принципы организации безопасности в сервисной деятельности; - основные направления политики автосервиса. Уметь: - анализировать специфику с точки зрения допустимости и возможности появления различных рисков в процессе ее	УК-8

предоставления; - строить дерево рисков в сервисной деятельности; - обеспечивать безопасность обслуживания потребителей автосервисных услуг; - соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности. Владеть: - проектирования и организации системы мероприятий, направленных на обеспечение безопасности объектов и субъектов сервисной деятельности; - навыками по разработке мер преодоления проблемных ситуаций на сервисе транспортных средств; - принципами и направлениями политики в области сохранения данных на предприятии; - навыками анализа и оценки уровня развития организационной структуры и обеспечения безопасности процессов сервиса транспортных средств..	
---	--

6. Объем учебной дисциплины/модуля

Объем занятий: Итого	54 ч.	2 з.е.
В т.ч. аудиторных	27 ч.	
Из них:		
Лекций		
Лабораторных работ	27 ч.	
Практических занятий	0 ч.	
Самостоятельной работы	27 ч.	
Зачет с оценкой 1 семестр		

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества астрономических часов и видов занятий

7.1. Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемы е компетенци и	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
1 семестр							
1	Концепция безопасности предприятия сервиса (основные критерии, основные источники угроз, взаимодействие сервиса транспортных средств с клиентами).	УК-1 УК-2			4,5		27
2	Содержание системы	УК-1			4,5		

	обеспечения безопасности предприятия сервиса.	УК-2					
3	Критерии, показатели и методы анализа безопасности.	УК-1 УК-2			4,5		
4	Правила безопасного оказания услуг (выполнения работ) по теническому обслуживанию и ремонту ТС (общие положения Постановления правительства, информация об услугах, порядок приема заказов и оформления договоров, порядок оплаты оказываемых услуг, порядок оказания услуг, ответственность исполнителя).	УК-1 УК-2			4,5		
5	Информационное обеспечение процесса оказания услуги (право потребителя на безопасность услуги, право потребителя на информацию об изготовителе и о услугах, обязанность сполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги).	УК-1 УК-2			4,5		
6	Защита потребителей при выполнении работ (оказании услуг).	УК-1 УК-2			4,5		
	Итого за 1 семестр		0		27		27
	Итого		0		27		27

7.2. Наименование и содержание лекций

Лекции не предусмотрены учебным планом

7.3. Наименование лабораторных работ

№ Темы	Наименование работы	Объем часов	Интерактивная форма проведения
	2 семестр		
1	Концепция безопасности предприятия сервиса (основные критерии, основные источники угроз, взаимодействие сервиса транспортных средств с клиентами).	4,5	
2	Содержание системы обеспечения безопасности предприятия сервиса.	4,5	
3	Критерии, показатели и методы анализа безопасности.	4,5	
4	Правила безопасного оказания услуг (выполнения работ) по теническому обслуживанию и ремонту ТС	4,5	

	(общие положения Постановления правительства, информация об услугах, порядок приема заказов и оформления договоров, порядок оплаты оказываемых услуг, порядок оказания услуг, ответственность исполнителя).		
5	Информационное обеспечение процесса оказания услуги (право потребителя на безопасность услуги, право потребителя на информацию об изготовителе и о услугах, обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги).	4,5	
6	Защита потребителей при выполнении работ (оказании услуг).	4,5	
Итого за 2 семестр		27	3
Итого		27	3

7.4. Наименование практических занятий

данный вид работы не предусмотрен учебным планом

7.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности и студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
1 семестр						
УК-1 УК-2	Самостоятельное изучение литературы и источников	Конспект	Собеседование,	8.05	0.95	9
УК-1 УК-2	Подготовка к лабораторным занятиям	Отчет по ЛР	Защита ЛР	8.05	0.95	9
УК-1 УК-2	Написание реферата/доклада	Доклад	Защита доклада	8.05	0.95	9
Итого за 1 семестр				24.15	2.85	27
Итого				24.15	2.85	27

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестации и (текущий/промежуточный)	Тип контроля (текущий/промежуточный) (устный,	Наименование оценочного средства
-----------------------------	--	------------------------------	--	---	----------------------------------

			очный)	письменны й или с помощью технически х средств)	
1 семестр					
УК-1 УК-2	1	собеседование	текущий	Устный, с помощью техническ их средств	Вопросы для собеседования

8.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-1					
Базовый	Знает: основные модели предоставления услуг цифровых вычислений; принципы проектирования новых учебных программ и разработки инновационных методик организации образовательного процесса;	Частично формулирует основные понятия и определения цифровых технологий	Формулирует основные понятия и определения цифровых технологий	Знаком с основными методами работы с цифровыми сервисами	
	Умеет: - осваивать ресурсы предоставления услуг цифровых вычислений для образовательных систем	Для решения стандартные задачи на основе цифровых технологий умения отсутствуют	Применяет базовые знания для решения стандартных задач на цифровых сервисах	Умеет применять базовые знания для решения стандартных задач на основе цифровых решений,	
	Владеет: способами	Навыки использовать	Владеет навыками	Владеет навыками	

	пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников, в том числе электронных;	основных приемы работы с цифровыми сервисами не сформированы	использования профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников, в том числе электронных для решения типовых задач по заданному алгоритму	использования основных технических средств для проведения опытно-экспериментальной работы на основе применения цифровых сервисов	
Повышенный	Знает: - принципы проектирования новых учебных программ и разработки инновационных методик организации образовательного процесса;				Демонстрирует всесторонние знания принципов использования технологий цифровых вычислений в профессиональной деятельности
	Умеет: осваивать ресурсы предоставления услуг цифровых вычислений для образовательных систем				Способен в совершенстве использовать ресурсы предоставления услуг цифровых вычислений для интеграции в образовательную деятельность
	Владеет: способами пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников, в том числе электронных;				Владеет способами пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных

					источников, в том числе электронных
УК-2					
Базовый	Знает: принципы проектирования новых учебных программ и разработки инновационных методик организации образовательного процесса;	Частично формулирует основные понятия и определения цифровых технологий	Формулирует основные понятия и определения цифровых технологий	Знаком с основными методами работы с цифровыми сервисами	
	Умеет: интегрировать современные информационные технологии в образовательную деятельность.	Для решения стандартные задачи на основе цифровых технологий умения отсутствуют	Применяет базовые знания для решения стандартных задач на цифровых сервисах	умеет подбирать типовое стандартное решение	
	Владеет: способами пополнения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников, в том числе электронных;	Навыки использовать основных приемы работы с цифровыми сервисами не сформированы	Владеет навыками использования профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников, в том числе электронных для решения типовых задач по заданному алгоритму	Владеет навыками использования основных технических средств для проведения опытно-экспериментальной работы на основе применения цифровых сервисов	
Повышенный	Знает: принципы использования технологий цифровых вычислений в профессиональной деятельности				Демонстрирует всесторонние знания принципов использования технологий цифровых вычислений в профессиональной деятельности

	Умеет: интегрировать современные информационные технологии в образовательную деятельность.				Способен в совершенстве использовать ресурсы предоставлен ия услуг цифровых вычислений
	Владеет: технологиями проведения опытно- экспериментально й работы, участия в инновационных процессах.				технологиям и проведения опытно- эксперимента льной работы, участия в инновационн ых процессах

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1.	Собеседование по темам 1-3, Защита лабораторных работ	5 неделя	15
2.	Собеседование по темам 4-6, Защита лабораторных работ	10 неделя	20
3.	Собеседование по теме 7, Защита лабораторных работ	16 неделя	20
	Итого за 1 семестр		55
	Итого		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

1 семестр – зачет с оценкой

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Представлены в ФОС

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

Текущая аттестация студентов проводится преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия. Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Допуск к лабораторным работам происходит при наличии у студентов конспекта теоретического материала по теме занятия. Защита отчета проходит в форме доклада студента по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

Максимальное количество баллов студент получает, если во время выполнил лабораторную работу, оформил отчет в соответствии с установленными требованиями, ответил на все вопросы преподавателя. Основанием для снижения оценки являются: выполнение лабораторной работы не в полном объеме и не в запланированные сроки, если студент не оформил отчет в соответствии с установленными требованиями, и затрудняется с ответами на вопросы преподавателя.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем лабораторных занятий, темы и виды

самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определенные формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет ресурсы
1.	Введение в цифровые технологии	1,2	1	1	1,2,3,4
2.	Интернет-технологии	1,2	1	1,2	1,2,3,4
3.	Электронные почтовые сервисы	1,2	1	1	1,2,3,4
4.	Обработка текстовой информации	1,2	2	1,2	1,2,3,4
5.	Организация работы с табличными данными средствами электронных таблиц	1,2	1	1	1,2,3,4
6.	Цифровые технологии для обработки графических изображений	1,2	2	1,2	1,2,3,4
7.	Информационная безопасность и её составляющие	1,2	2	1	1,2,3,4

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Современные информационные технологии Электронный ресурс : учебное пособие / С.С. Мытько / Д.А. Репечко / И.А. Королькова / А.Р. Ванютин / А.П. Алексеев ; ред. А.П. Алексеев. - Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2016. - 101 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks., экземпляров неограниченно
2. Адлер, Ю.П. Статистическое управление процессами. «Большие данные» Электронный ресурс : учебное пособие / Е.А. Черных / Ю.П. Адлер. - Статистическое управление процессами. «Большие данные», 2019-09-01. - Москва : Издательский Дом МИСиС, 2016. - 52 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-87623-969-3, экземпляров неограниченно

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Современные информационные технологии Электронный ресурс : Сборник трудов по материалам 3-й межвузовской научно-технической конференции с международным участием 29 сентября 2017 г. / В. И. Воловач [и др.] ; ред. В. М. Артюшенко. - Королёв : Научный консультант, МГОТУ, 2017. - 191 с. - Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS. - ISBN 978-5-9500999-7-7, экземпляров неограниченно
2. Современные мультимедийные информационные технологии Электронный ресурс : учебное пособие / С.С. Мытько / Д.А. Репечко / А.П. Алексеев / А.Р. Ванютин / И.А. Королькова. - Современные мультимедийные информационные технологии, 2019-05-25. - Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2017. - 108 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-91359-219-4, экземпляров неограниченно

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Конопко Е.А. Методические рекомендации по выполнению лабораторных работ по дисциплине " Основы финансовой грамотности и экономической культуры ", СКФУ, 2021 г., 9 с.

2. Конопко Е.А. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине " Основы финансовой грамотности и экономической культуры ", 2021 г., 16.с.

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

1. <http://el.ncfu.ru/> – система управления обучением ФГАОУ ВО СКФУ.

Дистанционная поддержка дисциплины «Основы финансовой грамотности и экономической культуры»

2. <http://www.un.org> - Сайт ООН Информационно-коммуникационные технологии

3. <http://www.intuit.ru> – Интернет-Университет Компьютерных технологий.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Операционные системы: Windows 8/10.

2. Офисные пакеты: MS Office 2007-2016

3. Программные средства для подготовки и просмотра электронных документов: E-Reader: Adobe Reader, DjVu Reader.

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

Для проведения лабораторных занятий необходимо следующее материально-техническое обеспечение: персональный компьютер; проектор; возможность выхода в сеть Интернет для поиска по образовательным сайтам и порталам; принтер; сканер; интерактивная доска.

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

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

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.