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 10:55:14

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f584864c1ca12a236

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы фирменного обслуживания

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки:	43.03.01 - Сервис
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Очная
Год начала обучения	2021 г.
Изучается	в 1 семестре

г. Пятигорск 20__ г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Основы фирменного обслуживания» является приобретение студентами основ теоретических знаний и практических навыков, необходимых для умения создавать для населения комплекс услуг по фирменному обслуживанию, сервису и ремонту автомобилей, управления процессом предоставления этих услуг и контроля за их выполнением.

В соответствии со стандартными требованиями к образованности бакалавра в результате изучения теоретического курса и выполнения практических работ по фирменному обслуживанию на транспорте, задачей дисциплины является получение студентом необходимого объема знаний по структуре, понятиям, принципам фирменного обслуживания; планированию сбыта автомобилей и построения системы показателей оценки автомобильного дилера, анализу и обработке информации качества услуг автосервиса и фирменного обслуживания.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Основы фирменного обслуживания» относится к дисциплинам по выбору Блока 1 ОП ВО подготовки бакалавра направления 43.03.01 - Сервис. Ее освоение происходит в 1 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Основы фирменного обслуживания» имеет логическую связь с такой дисциплиной как «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Маркетинг и качество в сервисе», а также знания, полученные в процессе прохождения производственной практики.

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Основы фирменного обслуживания», создает базу для подготовки к государственной итоговой аттестации и подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы.

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

5.1 Наименование компетенций

Код	Формулировка
ПК-3	Готовность к организации и контролю качества и безопасности процессов сервиса, параметров технологических процессов с учетом требований потребителя

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
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законодательство в сфере экономики; – применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики; – применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; – законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания. 	ПК-3
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики; – пользоваться законодательством действующим на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; – применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство в сфере экономики; – применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания. 	
<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знаниями законодательства в сфере экономики; – знаниями законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; – применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики; – применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания. 	

6. Объём учебной дисциплины/модуля

	<u>Астр.часы</u>	
Объём занятий:	81 ч.	3 з.е.
Итого		
В т.ч. аудиторных	27 ч.	
Из них:		
Лекций	13,5 ч.	
Практических работ	13,5 ч.	
Самостоятельной работы	13,5 ч.	
Экзамен 1 семестр	40,5 ч.	

7. Содержание дисциплины, структурирование по темам (разделам) с указанием отведённого на них количества академических часов и видов занятий

7.1 Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
1 семестр							
1	Тема 1. Торгово-сервисная составляющая фирменного обслуживания	ПК-3	1,5	1,5			13,5
2	Тема 2. Информационная составляющая фирменного обслуживания	ПК-3	1,5	1,5			
3	Тема 3. Субъекты фирменного обслуживания	ПК-3	1,5	1,5			
4	Тема 4. Условия удовлетворения клиента на предприятии фирменного обслуживания	ПК-3	1,5	1,5			
5	Тема 5. Специфика персонала в фирменном обслуживании	ПК-3	1,5	1,5			
6	Тема 6. Этапы фирменного сбыта автомобилей	ПК-3	1,5	1,5			
7	Тема 7. Стандартные автоматизированные системы продаж автотранспортных средств и запасных частей	ПК-3	1,5	1,5			
8	Тема 8. Специализированное программное обеспечение реализации автомобилей и запасных частей	ПК-3	1,5	1,5			
9	Тема 9. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	ПК-3	1,5	1,5			
Итого за 1 семестр			13,5	13,5			13,5
ИТОГО			13,5	13,5			13,5

7.2 Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объём часов	Интерактивная форма
---	--	-------------	---------------------

темы			проведения
1 семестр			
1	Тема 1. Торгово-сервисная составляющая фирменного обслуживания	1,5	
2	Тема 2. Информационная составляющая фирменного обслуживания	1,5	
3	Тема 3. Субъекты фирменного обслуживания	1,5	
4	Тема 4. Условия удовлетворения клиента на предприятии фирменного обслуживания	1,5	
5	Тема 5. Специфика персонала в фирменном обслуживании	1,5	
6	Тема 6. Этапы фирменного сбыта автомобилей	1,5	
7	Тема 7. Стандартные автоматизированные системы продаж автотранспортных средств и запасных частей	1,5	
8	Тема 8. Специализированное программное обеспечение реализации автомобилей и запасных частей	1,5	
9	Тема 9. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания	1,5	
	Итого за 1 семестр	13,5	
	ИТОГО	13,5	

7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4.Наименование практических занятий

темы	Наименование тем практических занятий	Объём часов	Интерактивная форма проведения
1 семестр			
1	Практическая работа №1. Сегментация рынка автоуслуг.	1,5	
2	Практическая работа №2. Определение конкурентоспособности предприятий автосервиса.	1,5	
3	Практическая работа №3. Факторы ценообразования и ценовая политика фирмы. Анализ спроса.	1,5	
4	Практическая работа №4. Определение емкости рынка.	1,5	
5	Практическая работа №5. Расчет цены на основе безубыточности и обеспечения целевой прибыли.	1,5	
6	Практическая работа №6. Определение производственной программы станции.	1,5	

7	Практическая работа №7. Оперативно-производственный анализ	1,5	
8	Практическая работа №8. Маркетинговое исследование развития предприятий автосервиса в регионе	1,5	
9	Практическая работа №8. Маркетинговое исследование развития предприятий автосервиса в регионе	1,5	
Итого за 1 семестр		13,5	
ИТОГО		13,5	

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объём часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
1 семестр						
ПК-3	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-9	Конспект	Собеседование	9,72	1,08	10,8
ПК-3	Подготовка к практическим занятиям	Индивидуальное задание	Отчёт (письменный)	2,43	0,27	2,7
Итого за 1 семестр				12,15	1,35	13,5
ИТОГО				12,15	1,35	13,5

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

8.1. Перечень компетенции 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	Тип контроля (текущий/промежуточный)	Вид контроль (текущий/промежуточный)	Наименование оценочного средства
ПК-3	1-9	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
ПК-3	1-9	собеседование	промежуточный (экзамен)	устный	Вопросы к экзамену

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

Уровни	Индикаторы	Дескрипторы
--------	------------	-------------

сформированности компетенций					
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ПК-3					
Базовый	Знать: <ul style="list-style-type: none"> — законодательство в сфере экономики; — применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики; — применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; 	— законодательство в сфере экономики;	— законодательство в сфере экономики;	— законодательство в сфере экономики;	
	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> — пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики; — пользоваться законодательством действующим на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; — применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство в сфере экономики; 	— пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики;	— пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики;	— пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики;	

	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> — знаниями законодательства в сфере экономики; — знаниями законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; — применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики; 	<ul style="list-style-type: none"> — знаниями законодательства в сфере экономики; 	<ul style="list-style-type: none"> — знаниями законодательства в сфере экономики; — знаниями законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; 	<ul style="list-style-type: none"> — знаниями законодательства в сфере экономики; — знаниями законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; — применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики; 	
Повышенный	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> — законодательство в сфере экономики; — применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики; — применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; — законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания. 				<ul style="list-style-type: none"> — законодательство в сфере экономики; — применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики; — применение в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; — законодательство, действующее на предприятиях

					сервиса и фирменного обслуживания.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> — пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики; — пользоваться законодательством действующим на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; — применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство в сфере экономики; — применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания. 				<ul style="list-style-type: none"> — пользоваться знаниями законодательства в сфере экономики; — пользоваться законодательством действующим на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания; — применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство в сфере экономики; — применять в условиях рыночного хозяйства страны законодательство, действующее на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> — знаниями законодательства в сфере экономики; — знаниями законодательства, 				<ul style="list-style-type: none"> — знаниями законодательства в сфере экономики;

	<p>действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания;</p> <p>– применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики;</p> <p>– применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.</p>				<p>– знаниями законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания;</p> <p>– применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства в сфере экономики;</p> <p>– применением в условиях рыночного хозяйства страны законодательства, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания.</p>
--	--	--	--	--	---

Описание шкалы оценивания

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

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Кол-во баллов
1 семестр			
1.	Отчет по практическому занятию	5 неделя	15
2.	Отчет по практическому занятию	10 неделя	20
3.	Отчет по практическому занятию	15 неделя	20
Итого за 1 семестр			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

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
<53	Неудовлетворительно

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

Вопросы к экзамену: (1 семестр)

Знать:

1. Структура и сложность фирменного обслуживания: определение, структура.
2. Структура отдела по работе с клиентами.
3. Этапы фирменного обслуживания.
4. Советский этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).

5. Переходный (перестроечный) этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
6. Современный этап развития фирменного обслуживания (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
7. Технология фирменного обслуживания автомобилей в России и за рубежом: общие сведения.
8. Фирменное обслуживание ОАО «АВТОВАЗ», ОАО «КАМАЗ» и ОАО «ГАЗ».
9. Сервисно-сбытовая сеть.
10. Дистрибьютор.
11. Дилер и прямой дилер. Субдилер.
12. Дилерский центр и торгово-сервисный центр.
13. Торговый дом и торговый представитель.
14. Порядок присвоения статуса «Сервисный центр» ОАО «КАМАЗ».
15. Порядок оформления прямых дилерских (дистрибьюторских) соглашений (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
16. Порядок оформления дилерских соглашений (на примере ОАО «АВТОВАЗ»).
17. Политика продаж.
18. Стандарт дилера. Основные требования к дилеру.
19. Бизнес-тренинг для специалистов по продвижению и продаже автомобилей. Курсы подготовки сотрудников подразделений продаж.
20. Клиентский пакет.
21. Изучение потребностей лица, желающего купить автомобиль, и ориентация на них.
22. Хороший прием посетителей и обеспечение первого положительного впечатления.
23. Определение потребностей конкретного лица, желающего купить автомобиль.
24. Всесторонняя работа с лицом, желающим купить автомобиль.
25. Точное выполнение должностных инструкций, условий договора продажи.
26. Качественный и быстрый подход к продаже автомобиля; выдача автомобиля клиенту.
27. Работа с клиентом после выдачи автомобиля.
28. Анкета и анкетирование.
29. Телефонная беседа.
30. Направления совершенствования фирменного обслуживания.
31. Использование сайтов для продаж автомобилей.
32. Кредитование при покупке автомобилей.
33. Программа «АвтоСалон».
34. Автосалон. Автосервис. Автозапчасти.
35. Предмет, цели и задачи сервисной деятельности.

Уметь, Владеть:

36. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. (Основные научные теории потребностей А.Маслоу, Ч.Мак-Грегора и др.)
37. Сфера услуг: понятие, структура и сфера применения сервисной деятельности. Виды сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению.
38. Понятие «услуга». Услуга как категория философская и экономическая. Услуга как специфический продукт.
39. Разновидность услуг и их характеристика. Обязательные, вспомогательные и дополнительные услуги.
40. Мировой рынок услуг.
41. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.
42. Факторы, оказывающие влияние на развитие сервисной деятельности.
43. География сервиса.

44. Сегментация рынка услуг. Основные принципы и критерии сегментации. Определение целевых рынков в сфере услуг.
45. Клиент как потребитель сервисной продукции.
46. Группы потребителей услуг и их характеристики.
47. Анализ потребностей различных групп клиентов.
48. Процесс осознания потребности потребителем. Процесс принятия решения потребителем.
49. Факторы, влияющие на процесс принятия решения
50. Качество обслуживания клиентов: определение, критерии и составляющие качества услуг. Технологическое, функциональное, общественное качество.
51. Основные направления совершенствования качества обслуживания.
52. Стандарты обслуживания в сервисной сфере. Понятие стандарта, стандартизации услуг. Закон РФ «О стандартизации». Цели, объект и уровень стандартизации услуг. Международные стандарты услуг ISO 2004-2.
53. Понятие сертификации услуг. Законы РФ «О сертификации продукции и услуг». Обязательная и добровольная сертификация в сфере услуг.
54. Закон «О защите прав потребителей».
55. Система оценки удовлетворенности клиента. Источники информации о качестве услуги.
56. Работа с жалобами клиентов.
57. Основные задачи и стратегии ассортиментной политики в сфере услуг.
58. Понятие и сущность обслуживания. Обслуживание как продукт.
59. Процесс и основные этапы обслуживания потребителей.
60. Культура обслуживания: понятие, составляющие и основные показатели.
61. Основные направления совершенствования культуры обслуживания
62. Эстетика сервисной деятельности.
63. Клиентоориентированная стратегия.
64. Жизненный цикл услуг.
65. Основные приемы обслуживания.
66. Методы обслуживания. Виды самообслуживания.
67. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Специфика работы в контактной зоне.
68. Особенности общения с различными группами потребителей.
69. Национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические особенности обслуживания.
70. Фирменное обслуживание.
71. Особенности организации обслуживания иностранных клиентов.
72. Работа с VIP-клиентами.
73. Корпоративное обслуживание. Бонусные программы для корпоративных заказчиков. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.
74. Особенности межличностных коммуникаций в сервисной деятельности. Основные требования, предъявляемые к работникам сферы услуг. Качества работников сферы обслуживания.
75. Ассортиментная политика предприятий сферы сервиса.
76. Основные этапы разработки новой услуги
77. Принципы организации обслуживания.
78. Разнообразие форм обслуживания. Специальные и прогрессивные формы обслуживания.
79. Современные информационные системы обеспечения работы с клиентами.

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

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются три вопроса (один вопрос для проверки знаний и два вопроса для проверки умений и навыков студента).

Для подготовки по билету отводится 30 минут.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами

При проверке практического задания, оцениваются:

- знание параметра;
- последовательность и рациональность выполнения;

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;
- выполнение представленных лабораторных работ не в полном объеме.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем дисциплины лекционного курса, взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

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

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы по темам №1-9	1	1	2	1-3
2	Подготовка к практическим занятиям	1	1	1	1-3

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. Сеницын, А. К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей : учебное пособие / А. К. Сеницын. — М. : Российский университет дружбы народов, 2013. — 204 с. — ISBN 978-5-209-05404-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22391.html> (дата обращения: 25.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

10.1.2 Перечень дополнительной литературы:

2. Транспортное обеспечение коммерческой деятельности : [учеб. пособие] / [Г.Я. Резго, В.М. Самуйлов, С.В. Рачек и др.] ; под ред. Г.Я. Резго. - М. : Финансы и статистика, 2006. - 128 с. : ил. - На учебнике гриф: Доп.УМО. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 5-279-02767-7

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

1. Методические указания для проведения практических работ по дисциплине «Основы фирменного обслуживания» студентами направления подготовки 43.03.01 – Сервис.
2. Методические рекомендации для самостоятельной работы по дисциплине «Основы фирменного обслуживания» для направления подготовки 43.03.01 – Сервис.

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

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks
2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line»
3. Электронно-библиотечная система Лань

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

Microsoft Windows Профессиональная. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023г.

Базовый пакет программ Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023г.

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

357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Ермолова, д. 46, Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа - 102Д/7

Аудитория укомплектована специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Стол для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стул для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стол-кафедра ученический – 1 шт.;

- Доска лекционная – 2 шт.;
- Персональный компьютер Pentium – 1 шт.;
- Мультимедиапроектор Epson – 1 шт.;
- Экран для проектора – 1 шт.;
- Комплект акустической системы к мультимедиа проектору – 1 шт.;
- Набор плакатов – 1 комплект;
- Макет автомобильного двигателя внутреннего сгорания поршневого типа в разрезе – 3 шт.;
- Макет автомобильного двигателя внутреннего сгорания роторного типа в разрезе – 1 шт.;
- Макет автомобильного трансмиссии механического типа в разрезе – 6 шт.;
- Макет автомобильной трансмиссии автоматического типа в разрезе – 1 шт.;
- Детали машин и механизмов в разрезе – 1 шт.;
- Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин.

357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Ермолова, д. 46, Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ) – 105Д/7
Аудитория укомплектована специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Стол для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стул для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Доска магнитно-маркерная, лекционная – 1 шт.;
- Персональный компьютер Pentium – 1 шт.;
- Мультимедиапроектор Epson – 1 шт.;
- Набор плакатов – 1 комплект;
- Комплект оборудования для проведения учебных занятий связанных с техническим обслуживанием автомобилей.

357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Ермолова, д. 46, Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций – 105Д/7
Аудитория укомплектована специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Стол для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стул для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Доска магнитно-маркерная, лекционная – 1 шт.;
- Персональный компьютер Pentium – 1 шт.;
- Мультимедиапроектор Epson – 1 шт.;
- Набор плакатов – 1 комплект;
- Комплект оборудования для проведения учебных занятий связанных с техническим обслуживанием автомобилей.

357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Ермолова, д. 46, Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – 105Д/7
Аудитория укомплектована специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации:

- Комплект учебной мебели;
- Стол для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Стул для преподавателя, компьютерный - 1 шт.;
- Доска магнитно-маркерная, лекционная – 1 шт.;

- Персональный компьютер Pentium – 1 шт.;
- Мультимедиапроектор Epson – 1 шт.;
- Набор плакатов – 1 комплект;
- Комплект оборудования для проведения учебных занятий связанных с техническим обслуживанием автомобилей.

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 так же 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, прочесть 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, прочесть 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.