

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 10:44:30

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a12ae936

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические рекомендации

**По организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
«Основы фирменного обслуживания»
для студентов направления подготовки 43.03.01 - Сервис**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Основы фирменного обслуживания» рассмотрены и утверждены на заседании кафедры транспортных средств и процессов протокол № ____ «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой ТСП _____ Д.К.Сысоев

Содержание

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ	Ошибка! Закладка не определена.
Введение	4
1.Общая характеристика самостоятельной работы студента.....	5
2. План - график выполнения самостоятельной работы.....	5
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним	6
4.Методические рекомендации по изучению теоретического материала	6
4.1. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы.....	6
4.3. Вид самостоятельной работы: подготовка к практическим работам	7
5. Методические указания	7
6.Методические указания по подготовке к экзамену.....	Ошибка! Закладка не определена.
Список рекомендуемой литературы	8

Введение

Методические указания и задания для выполнения самостоятельной работы студентами по дисциплине **«Основы фирменного обслуживания»** по направлению подготовки бакалавров: 43.03.01 – Сервис.

Методическое пособие содержит весь необходимый материал для выполнения самостоятельной работы по дисциплине **«Основы фирменного обслуживания»**.

В данном методическом пособии приведены темы и вопросы для самостоятельного изучения.

1.Общая характеристика самостоятельной работы студента

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, выполняемый учащимся без непосредственного контакта с преподавателем или управляемый преподавателем опосредовано через специальные учебные материалы; неотъемлемое обязательное звено процесса обучения, предусматривающее прежде всего индивидуальную работу учащихся в соответствии с установкой преподавателя или учебника, программы обучения.

На современном этапе самостоятельную работу студента следует разделить на работу с бумажными источниками информации, т.е. учебниками, методическими пособиями, монографиями, журналами и т.д. и электронными источниками информации, т.е. доступ к электронным ресурсам через Интернет.

Сегодня самостоятельную работу студента невозможно представить без использования информационной сети – Интернет. Необходимость использования Интернета возникает не только при подготовке к практическим и семинарским занятиям, но, в большей степени, при написании различных исследовательских и творческих работ. Многие современные монографии, периодические журналы изданы только в электронном виде и с ними можно познакомиться только в Интернете.

Цели и задачи самостоятельной работы: формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Наименование компетенции

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

2. План - график выполнения самостоятельной работы

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

3. Контрольные точки и виды отчетности по ним

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.

№ 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

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

4.1. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы

Изучать учебную дисциплину «**Основы фирменного обслуживания**» рекомендуется по темам, предварительно ознакомившись с содержанием каждой из них в программе дисциплины. При теоретическом изучении дисциплины студент должен пользоваться соответствующей литературой. Примерный перечень литературы приведен в рабочей программе

Для более полного освоения учебного материала студентам читаются лекции по важнейшим разделам и темам учебной дисциплины. На лекциях излагаются и детально рассматриваются наиболее важные вопросы, составляющие теоретический и практический фундамент дисциплины.

Итоговый продукт: конспект лекций

Средства и технологии оценки: Собеседование

Критерии оценивания: Оценка «отлично» выставляется студенту, если в полном объеме изучен курс данной дисциплины и выполнены практические задания

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если достаточно полно изучен курс данной дисциплины и выполнены практические задания

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, недостаточно если полно изучен курс данной дисциплины и выполнены практические задания

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствуют знания и практические навыки по данной дисциплине.

Темы для самостоятельного изучения:

Тема 1. Торгово-сервисная составляющая фирменного обслуживания

Тема 2. Информационная составляющая фирменного обслуживания

Тема 3. Субъекты фирменного обслуживания

Тема 4. Условия удовлетворения клиента на предприятии фирменного обслуживания

Тема 5. Специфика персонала в фирменном обслуживании

Тема 6. Этапы фирменного сбыта автомобилей

Тема 7. Стандартные автоматизированные системы продаж автотранспортных средств и запасных частей

Тема 8. Специализированное программное обеспечение реализации автомобилей и запасных частей

Тема 9. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания

4.2. Вид самостоятельной работы: подготовка к практическим работам

Итоговый продукт: отчет по практической работе

Средства и технологии оценки: защита отчета

Критерии оценивания: Оценка «отлично» выставляется студенту, если в полном объеме изучен курс данной дисциплины и выполнены практические задания

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если достаточно полно изучен курс данной дисциплины и выполнены практические задания

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, недостаточно, если полно изучен курс данной дисциплины и выполнены практические задания

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если отсутствуют знания и практические навыки по данной дисциплине

5. Методические указания

Методические указания для проведения практических работ по дисциплине «**Основы фирменного обслуживания**» студентами направления подготовки 43.03.01 - Сервис

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Синицын, А. К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей : учебное пособие / А. К. Синицын. — 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

Дополнительная литература:

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

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