

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 10:44:35

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 сервиса транспортных средств»

для студентов направления подготовки 43.03.01 - Сервис

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине **«Основы сервиса транспортных средств»** рассмотрены и утверждены на заседании кафедры транспортных средств и процессов протокол № _____ «___» _____ 201_ г.

Заведующий кафедрой ТСП _____ Д.К.Сысоев

Содержание

Введение	4
1.Общая характеристика самостоятельной работы студента.....	5
2. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося	5
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним	5
4.Методические рекомендации по изучению теоретического материала	6
4.1. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы	6
4.2. Вид самостоятельной работы: подготовка к практическим занятиям	7
5. Методические указания	7
6. Список рекомендуемой литературы	8

Введение

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

Методическое пособие содержит весь необходимый материал для выполнения самостоятельной работы по дисциплине **«Основы сервиса транспортных средств»**.

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 опосредованно 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.

По курсу Статистика на транспорте самостоятельная работа студентов заключается в изучении отдельных тем и вопросов дисциплины.

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

Индекс	Формулировка
ПК-5	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

2. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализованных компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы
--------------------------------	----------------------------	---

5 семестр						
ПК-3	Самостоятельное изучение литературы по темам № 3-12	Конспект	Собеседование	63,72	7,08	70,8
ПК-3	Подготовка к практическим занятиям	Индивидуальное задание	Отчёт (письменный)	1,08	0,12	1,2
ПК-3	Выполнение контрольной работы	Текст контрольной работы	Контрольная работа (письменно)	13,5	1,5	15
Итого за 5 семестр				78,3	8,7	87
ИТОГО				108,9	12,1	121

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.

Рейтинговая оценка знаний – не предусмотрена.

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

4.1. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы

Изучать учебную дисциплину «**Основы сервиса транспортных средств**» 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 из

Темы для самостоятельного изучения:

- Тема 1.** Теоретические основы сервисной деятельности
- Тема 2.** Предпосылки возникновения сервисной деятельности
- Тема 3.** Сервисная деятельность и потребности человека
- Тема 4.** Проблемы и перспективы развития современного сервиса
- Тема 5.** Трудовая деятельность работников сферы обслуживания
- Тема 6.** Этические аспекты сервисной деятельности
- Тема 7.** Психологическая культура сервиса
- Тема 8.** Культура общения с клиентами
- Тема 9.** Жалобы и конфликты с клиентами
- Тема 10.** Этика взаимоотношений в трудовом коллективе
- Тема 11.** Эстетическая культура и этикет
- Тема 12.** Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

4.2. Вид самостоятельной работы: подготовка к практическим занятиям

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

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервисная деятельность» направления подготовки 43.03.01 – Сервис (Профиль подготовки – Сервис транспортных средств) – Пятигорск: Филиал СКФУ в г.Пятигорске.
2. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Сервисная деятельность» направления подготовки 43.03.01 – Сервис (Профиль подготовки – Сервис транспортных средств) – Пятигорск: Филиал СКФУ в г.Пятигорске.

Список рекомендуемой литературы

Перечень основной литературы

1. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С. -Электрон. текстовые данные. -Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.- 64 с.
2. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова: Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: Учебник/ А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. – М.: ИЦ «Академия», 2013. – 240 с.
3. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л. -Электрон. текстовые данные. -М.: Дашков и К, 2015.- 284 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Маслоу А. Мотивация и личность. 3-е изд. Спб.: Питер, 2003.- 288 с.
2. В.В. Волгин Создание и сертификация– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. – 352 с.

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