

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 10:44:49

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f5848641ca110e936

**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  
**«СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА  
ПРЕДПРИЯТИЯХ АВТОСЕРВИСА»**  
для студентов направления подготовки 43.03.01 - Сервис

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине «Системы, технологии и организация сервисных услуг на предприятиях автосервиса» рассмотрены и утверждены на заседании кафедры транспортных средств и процессов протокол № \_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой ТСП \_\_\_\_\_ Д.К.Сысоев

## СОДЕРЖАНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Введение .....	4
1. Общая характеристика самостоятельной работы студента .....	5
2. План - график выполнения самостоятельной работы.....	6
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
4.2. Вид самостоятельной работы: подготовка к практическим занятиям .....	7
5. Методические указания .....	7
6. Методические указания к экзамену.....	7
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	8

## **Введение**

Методические указания и задания для выполнения самостоятельной работы студентами по «Системы, технологии и организация сервисных услуг на предприятиях автосервиса» по направлению подготовки бакалавров: 43.03.01 - Сервис (Профиль подготовки – Сервис на автомобильном транспорте)

Методическое пособие содержит весь необходимый материал для выполнения самостоятельной работы по дисциплине «Системы, технологии и организация сервисных услуг».

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

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

**Знать:**

- Знает процессы сервиса для осуществления контроля качества;
- Знает параметры технологических процессов сервиса;
- Знает характеристики используемых ресурсов;
- Знает методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

**Уметь:**

- Умеет организовывать и контролировать процессы сервиса;
- Умеет организовывать и контролировать параметры технологических процессов сервиса;
- Умеет организовывать и контролировать параметры ресурсов, используемых в сервисе;
- Умеет применять в практической деятельности методики контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

**Владеть:**

- Владеет методиками организации процессов сервиса и осуществления контроля качества;
- Владеет методиками организации и контроля параметров технологических процессов сервиса;
- Владеет методами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.
- Владеет методиками контроля параметров ресурсов, используемых в сервисе.

## 2. План - график выполнения самостоятельной работы

Коды реализованных компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объём часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
<b>6 семестр</b>						
ПК-3	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-7	Конспект	Собеседование	25,38	2,82	28,2
ПК-3	Подготовка к практическим занятиям	Индивидуальное задание	Отчёт (письменный)	4,32	0,48	4,8
<b>Итого за 6 семестр</b>				<b>29,7</b>	<b>3,3</b>	<b>33</b>
<b>ИТОГО</b>				<b>29,7</b>	<b>3,3</b>	<b>33</b>

## 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
<b>6 семестр</b>			
1.	Отчет по практическому занятию	8 неделя	30
2.	Отчет по практическому занятию	12 неделя	25
<b>Итого за 6 семестр</b>			<b>55</b>

## 4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

### 4.1. Вид самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы

Изучать учебную дисциплину «Системы, технологии и организация сервисных услуг» 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 лабораторные задания

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

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

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

#### **Темы для самостоятельного изучения:**

1. Автосервис — подсистема автомобильного транспорта.
2. Правовые и нормативные основы технического сервиса колесных транспортных средств.
3. Критерии эффективности конкретных видов транспортных средств и транспортно-технологических машин и оборудования при их эксплуатации
4. Организация технического осмотра, обслуживания и текущего ремонта техники, приемка и освоение технологического оборудования. Подготовка технической документации и инструкций по эксплуатации и ремонту оборудования.
5. Организационная структура, методы управления и регулирования СТО. Организация производства, труда и управления производством, метрологического и технического контроля на СТО.
6. Выполнение работ в области производственной деятельности по информационному обслуживанию на станциях технического обслуживания
7. Обеспечение предприятий автомобильного сервиса материально-техническими ресурсами, составление заявок на оборудование и запасные части.

#### **4.2. Вид самостоятельной работы: подготовка к практическим занятиям**

**Итоговый продукт:** отчет по практическим занятиям

**Средства и технологии оценки:** защита отчета

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

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

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

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

### **5. Методические указания**

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Системы, технологии и организация сервисных услуг»:

#### **6. Методические указания к экзамену**

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 отводиться 30 минут.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами

При проверке практического задания, оцениваются:

- знание параметра;
- последовательность и рациональность выполнения.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Перечень основной литературы**

1. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе: учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования / А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов и др. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 480 с. – (Сер.Бакалавриат)
2. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: учебник/ И. Э. Грибут [и др.] ; ред.: В. С. Шупляков, Ю. П. Свириденко- М.: Альфа-М, 2013.

### **Перечень дополнительной литературы:**

1. Дубровский, Д. А. Автомойка: с чего начать, как преуспеть: Д. Дубровский- СПб.: Питер, 2014.
2. Волгин, В.В. Автосервис. Создание и компьютеризация: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2013.
3. Волгин, В.В. Приемщик автосервиса: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2013.
4. Волгин, В.В. Малый автосервис: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2014.
5. Волгин, В.В. Автосервис. Производство и менеджмент: практич. пособие/ В. В. Волгин- М.: ИТК "Дашков и К°", 2013.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины :**

1. <http://sto-lemeshev.ru/classtopoprtr/fvnfray/> – Формирование рынка услуг.
2. <http://works.tarefer.ru/48/100194/index.html> – Общение с потребителями.