

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Формы обучения: очная; заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Срок получения образования: очная форма обучения 4 года, заочная форма обучения 4 года 6 месяцев

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 8 з.е.

в академических часах: 288 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Проектирование процесса предоставления услуг» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств», составлена Давлетбаевой Р.М. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. №514, профессионального стандарта «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н, профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н .

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	5
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5.1. Содержание дисциплины	7
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	7
6. Лабораторные занятия	12
7. Практические занятия.....	12
8. Тематика курсовых работ (проектов).....	13
9. Самостоятельная работа студента	14
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	17
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	18
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	18

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины заключается в освоении обучающимися теоретических основ проектирования процесса предоставления услуг в сервисе транспортных средств, возможности их практического применения для обобщения информации с последующим ее использованием в качестве источника для принятия оперативных решений в обслуживании потребителей.

Задачи:

- формирование знаний по организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- подготовка к организации работы в контактной зоне предприятия сервиса;
- отражения готовности к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;
- осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов;
- координация и контроль выполнение работ в процессе послепродажного обслуживания потребителей;
- организация разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Проектирование процесса предоставления услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис направленность (профиль) «Сервис транспортных средств».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем)	2 курс (сем)	3 курс (сем)	4 курс (сем)	
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Психодиагностика	1 сем.				Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Компьютерная графика	2 сем.				Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса			6 сем.		Предыдущая
ПК-10.1, ПК-	Защита потребителей от		3 сем.			Предыдущая

10.2, ПК-10.3	фальсифицированной и контрафактной продукции					
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Бизнес-планирование предприятий сервиса				7 сем.	Изучаемая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Коммуникативная культура профессионала				5 сем.	Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Культура профессионального самообразования				5 сем.	Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской и проектной деятельности		4 сем.			Предыдущая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Производственная практика, организационно-управленческая практика				8 сем.	Последующая
ПК-10.1, ПК-10.2, ПК-10.3	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем.	Последующая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных компетенций.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ПК-10 Способен к организации процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ПК-10.1 Способен анализировать информацию о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию	Знать: рыночный спрос на продукцию, выпускаемую организацией и политику конкурентов по послепродажному обслуживанию Уметь: анализировать информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию Владеть: навыками анализ информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию
	ПК-10.2 Способен осуществлять взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей	Знать: Требования потребителей продукции организации к постпродажному обслуживанию и сервису Уметь: использовать традиционные каналы связи, электронную почту, информационные интернет-ресурсы, социальные сети для взаимодействия с потребителями продукции организации Владеть: навыками использованием традиционных

		каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей с целью взаимодействия с потребителями продукции организации
	ПК-10.3 Способен осуществлять разработку и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами	<p>Знать: перспективные технологии управления взаимоотношениями с клиентами</p> <p>Уметь: использовать передовые технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p> <p>Владеть: навыками разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами</p>

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

Вид учебной деятельности	<i>очная форма обучения</i>	
	Всего	ак. часов
		По семестрам 7 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	62,5	62,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	60	60
• занятия лекционного типа	36	36
• занятия семинарского типа:	24	24
практические занятия	24	24
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	6	6
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	2,5	2,5
в том числе курсовая работа (проект)	2,0	2,0
2. Самостоятельная работа студентов, всего	189,5	189,5
- курсовая работа (проект)	36	36
- выполнение домашних заданий	138	138
- контрольное тестирование	15,5	15,5
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	36	36
ИТОГО:		
Общая трудоемкость	ак. часов	288
	зач. ед.	8

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 4 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	12,5	12,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	10	10
• занятия лекционного типа	4	4
• занятия семинарского типа:	6	6
практические занятия	6	6
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах		
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	2,5	2,5
в том числе курсовая работа (проект)	2,0	2,0
2. Самостоятельная работа студентов, всего	266,5	266,5
- курсовая работа (проект)	36	36
- выполнение домашних заданий	221,5	221,5
- контрольное тестирование	9	9
3. Промежуточная аттестация: <i>экзамен</i>	9	9
ИТОГО:		
ак. часов	288	288
Общая трудоемкость	зач. ед.	8
		8

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса

Введение. Общие сведения о курсе дисциплины "Проектирование процесса оказания услуг". Основные понятия и принципы, положенные в методы проектирования процесса оказания услуг. Особенности предприятий сферы обслуживания. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сферы сервиса транспортных средств. Состав производственно-технологической базы. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса транспортных средств. Функции предприятий сферы обслуживания. Понятие структуры предприятия. Организационная и производственная структура предприятия сферы обслуживания и ее основные элементы. Факторы, оказывающие влияние на формирования производственной структуры предприятия

Тема 2. Особенности проектирования, реконструкции и технического перевооружения сервиса транспортных средств.

Состав и содержание проекта. Стадии разработки. Рабочая документация. Проектно-техническая документация. Реконструкция и ее особенности. Технологическое перевооружение и его роль в деятельности предприятия. Организация проектирования. Типовое и индивидуальное

проектирование. Реконструкция и техническое перевооружение действующих предприятий. Порядок проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сферы сервиса транспортных средств. Факторы, влияющие на организацию производства услуг. Формирование производственной программы. Методика определения производственной мощности. Расчет численности основных и вспомогательных рабочих и служащих автотранспортного предприятия. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции предприятия.

Тема 3. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих СТО

Основные сведения о производственной программе. Расчет численности работников производства и зала. Планирование фонда рабочего времени. Планирование численности персонала предприятия. Исходные данные, используемые для планирования численности. Структура баланса рабочего времени одного работника. Особенности расчета производственной программы станций технического обслуживания. Расчет трудоемкости основных видов работ СТО. Расчет численности основных и вспомогательных рабочих и служащих станций технического обслуживания.

Тема 4. Типажи оборудования. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.

Классификация технологического оборудования. Назначение и области применения различного оборудования. Технологический расчет и планировка производственных участков, предприятий сферы сервиса транспортных средств. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта автотранспортных средств. Организация работ на участках основного производства предприятий автомобильного сервиса. Планировка производственных зон и участков.

Тема 5. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств.

Проектирование изделий и услуг: сходства и различия. Комплексный подход к проектированию. Новизна услуг. Этапы, предшествующие разработке услуг. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуг. Маркетинг услуг. Методы проектирования услуг. Характеристика процесса предоставления услуг.

Процесс проектирования автотранспортных средств. Проектирование процесса оказания услуг в сфере СТС. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств. Нормы проектирования предприятий сферы СТС. Основные требования к генеральному плану. Основные требования к зданиям и помещениям. Рампы и лифты. Организация въездов и выездов с учетом режима использования автостоянок. Планировочные параметры постов мойки, ТО и ТР. Ворота.

Тема 6. Требования, предъявляемые к предприятиям сервиса транспортных средств

Основные требования к предприятиям сервиса. Технологические требования к предприятиям сервиса. Технологические требования к производственным помещениям. Технологические требования к подсобным помещениям. Технологические требования, предъявляемые к предприятиям, оказывающим услуги автотранспорта. Противопожарные требования. Отопление и вентиляция. Водоснабжение и канализация. Электроснабжение. Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сферы сервиса транспортных средств. Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта. Рекомендации к размещению технологического оборудования.

Тема 7. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.

Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Важность качества оказания услуг. Определение качества услуг. Критерии качества услуги. Модель расхождения качества услуги. Достижение качества услуги. Проблемы обеспечения производительности и эффективности при их проектировании. Понятия и определения. Важность повышения производительности. Оценка производительности в сфере сервиса транспортных средств.

Тема 8. Организация услуг по послепродажному обслуживанию и ремонту АТС.

Факторы, влияющие на организацию производства услуг. Дорожные, климатические условия эксплуатации, условия хранения транспортных средств. Формирование производственной программы. Методика определения производственной мощности. Расчет численности рабочих и служащих автотранспортных предприятий. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.

Контроль качества сырья и материалов, используемых при оказании услуг. Общие требования к обеспечению соблюдения безопасности и экологических нормативов при оказании услуг. Экспертиза безопасности оборудования и технологических процессов.

Тема 9. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

Требования, предъявляемые к проектной документации предприятий сервиса. Перечень проектной документации предприятий сервиса. Порядок утверждения проектной документации предприятий сервиса. Органы государственного контроля и надзора, утверждающие проектную документацию.

Порядок согласования проектной документации и сертификация процессов оказания услуг. Документооборот при проведении сертификации предприятий автомобильного сервиса. Расчет абсолютных показателей технологического расчета предприятий автомобильного сервиса. Оценка проектных решений и составление выводов. Порядок согласования, проектной документации предприятий сервиса транспортных средств. Организация сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Пакет документов и процесс ее согласования в надзорных органах. Методика оценки процесса оказания послепродажных услуг.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса	4	2	18	24	
2.	Тема 2. Особенности проектирования, реконструкции и технического перевооружения сервиса транспортных средств.	4	2	18	24	
3.	Тема 3. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих СТО	4	2	18	24	
4.	Тема 4. Типажи оборудования. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.	4	2	18	24	
5.	Тема 5. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств.	4	4	18	26	2
6.	Тема 6. Требования, предъявляемые к предприятиям сервиса транспортных средств	4	2	20	26	
7.	Тема 7. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.	4	4	16	24	2
8.	Тема 8. Организация услуг по послепродажному обслуживанию и ремонту АТС.	4	4	14	22	2
9	Тема 9. Порядок согласования	4	2	13,5	19,5	

	проектной документации предприятий сервиса					
	Курсовая работа			36	36	
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				2,5	
	Итого	36	24	189,5	288	6

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	самостоятельная работа	Всего	
1.	Тема 1. Виды, типы и функции предприятий сервиса	1		26,5	27,5	
2.	Тема 2. Особенности проектирования, реконструкции и технического перевооружения сервиса транспортных средств.	1		26,5	27,5	
3.	Тема 3. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих СТО		2	26,5	28,5	
4.	Тема 4. Типажи оборудования. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.		2	26,5	28,5	
5.	Тема 5. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств.	2	2	26,5	30,5	
6.	Тема 6. Требования, предъявляемые к предприятиям сервиса транспортных средств			24,5	24,5	
7.	Тема 7. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.			24,5	24,5	
8.	Тема 8. Организация услуг по послепродажному обслуживанию и ремонту АТС.			24,5	24,5	
9.	Тема 9. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса			24,5	24,5	
	Курсовая работа			36	36	
	Подготовка к экзамену				9	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				2,5	
	Итого	4	6	266,5	288	

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса	Анализ видов и типов предприятий сервиса	2	2
2	Особенности проектирования, реконструкции и технического перевооружения сервиса транспортных средств.	Анализ взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей. На основе анализа провести реконструкцию и технологическое перевооружение предприятия.	2	
3	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих СТО	Понятие производственной программы: ее состав и виды. Характеристика объема работ. Характеристика численности рабочих и служащих. Методика расчета.	2	
4	Типажи оборудования. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.	Характеристика технологического расчета. Понятие производственных зон и участков. Планировка технологического процесса оказания услуг.	2	
5	Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств.	Предложения по развитию и совершенствованию нового вида услуг. Разработать и обосновать предложения по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.	4	
6	Требования, предъявляемые к предприятиям сервиса транспортных средств	Проанализировать информацию о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политику конкурентов по послепродажному обслуживанию. Опираясь на анализ, разработать технологические требования услуги.	2	
7	Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.	Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов. Важность качества оказания услуг. Определение качества услуг. Критерии качества услуги.	4	
8	Организация услуг по послепродажному обслуживанию и ремонту АТС.	Анализировать информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию Послепродажное обслуживание	4	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
		автомобилей после приобретения машины - диагностика, наладка, ремонт, поставка запчастей и др. Гарантийное и послегарантийное.		
9	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса	Разработка и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий согласования проектной документации предприятий сервиса	4	
	Итого		24/	

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
1	Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих СТО	Понятие производственной программы: ее состав и виды. Характеристика объема работ. Характеристика численности рабочих и служащих. Методика расчета.	2	
2	Типажи оборудования. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.	Характеристика технологического расчета. Понятие производственных зон и участков. Планировка технологического процесса оказания услуг.	2	
3	Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств.	Предложения по развитию и совершенствованию нового вида услуг. Разработать и обосновать предложения по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.	2	
	Итого		6/4	

8. Тематика курсовых работ (проектов)

1. Проектирование процесса предоставления услуг на предприятии общественного питания
2. Проектирование процесса предоставления услуг на диагностическом участке станции технического обслуживания,
3. Проектирование процесса предоставления услуг косметологического центра.
4. Проектирование процесса предоставления услуг на предприятии торговли.
5. Проектирование процесса предоставления услуг на участке СТО, по ежедневному обслуживанию автомобилей.
6. Проектирование процесса предоставления услуг на участке мойки автомобилей.

7. Проектирование процесса предоставления услуг по техническому обслуживанию автомобилей на СТО.
8. Проектирование участка кузовного ремонта автомобилей на станции технического обслуживания.
9. Проектирование участка ремонта автомобилей на станции технического обслуживания.
10. Проектирование участка обслуживания и ремонта транспортных средств на станции технического обслуживания
11. Проектирование процесса предоставления услуг в гостиничном комплексе.
12. Проектирование участка тюнинга транспортных средств на станции технического обслуживания.
13. Проектирование поста технического обслуживания и технического ремонта ходовой части автомобилей.
14. Проектирование процесса предоставления транспортных услуг.
15. Проектирование процесса предоставления услуг на участке установки сигнализации на автомобиль.
16. Проектирование процесса предоставления услуг на шиномонтажном участке.
17. Проектирование процесса предоставления услуг по установке углов управляемых колес.
18. Проектирование услуг в культурно-досуговой деятельности.
19. Проектирование процесса предоставления услуг технической помощи на дорогах.
20. Проектирование процесса предоставления услуг кафе.
21. Проектирование процесса предоставления услуг швейного ателье.
22. Проектирование процесса предоставления туристических услуг.
23. Проектирование процесса предоставления услуг фото ателье.
24. Проектирование процесса предоставления услуг кейтеринга
25. Проектирование процесса предоставления косметологических услуг

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Проектирование процесса предоставления услуг» направлена на:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- работу с компьютерными обучающими программами;
- выполнение домашних заданий по практическим занятиям;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других

источниках;

– подготовку к экзамену.

Тема 1 Виды, типы и функции предприятий сервиса

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Виды, типы и функции предприятий сервиса».

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: особенности предприятий сферы обслуживания, виды и типы предприятий, функции сферы обслуживания; организационная и производственная структура.

Оценочные средства: деловая игра, вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 2 Особенности проектирования, реконструкции и технического перевооружения сервиса транспортных средств

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта с принципами проектирования.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: стоимость, варианты проектирования, целевые задачи.

Изучая тему, важно приобрести навыки разработки предложений по внедрению перспективных технологий реконструкции и технологического перевооружения предприятия.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи.

Тема 3 Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих СТО.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих СТО» с определением основных аспектов производственной мощности и программы предприятия.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить следующие основные понятия: режим работы, фонд времени, производственные процессы.

Изучая тему, важно приобрести навыками разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами

Оценочные средства: вопросы для опроса, задачи, тестированный контроль по теме, задачи.

Тема 4. Типажи оборудования. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС» с определением основ планировки,

определения количества необходимого оборудования по современным системам и методам.

В процессе усвоения темы необходимо приобрести умения определять количество единиц основного технологического оборудования, трудоемкость технологических операций.

Оценочные средства: вопросы для опроса, контрольные задания.

Тема 5. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств» с определением основных аспектов создания услуг. Изучая тему, важно знать требования потребителей продукции организации к обслуживанию и сервису, приобрести умения использовать передовые технологий управления взаимоотношениями с клиентами.

Оценочные средства: Ситуационная задача

Тема 6. Требования, предъявляемые к предприятиям сервиса транспортных средств

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Требования, предъявляемые к предприятиям сервиса транспортных средств» с определением основных аспектов составления технологических требований к предприятиям сервиса.

В процессе усвоения темы необходимо уяснить основные виды требований, учет санитарных, гигиенических и противопожарных требований, способы их составления.

Оценочные средства: вопросы для опроса, тестированный контроль.

Тема 7. Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Обеспечение высокого качества услуг при проектировании их процессов» с определением основных аспектов анализа отклонений.

Изучая тему, важно приобрести умения определять отклонения при обеспечении экологических требований процессов сферы обслуживания.

Оценочные средства: вопросы для опроса, ситуационные задачи, тестированный контроль.

Тема 8 . Организация услуг по послепродажному обслуживанию и ремонту АТС.

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Организация услуг по послепродажному обслуживанию и ремонту АТС» с определением основных аспектов управленческих решений.

Изучая тему, важно знать требования потребителей продукции организации к послепродажному обслуживанию и сервису, приобрести умения использовать передовые технологий управления взаимоотношениями с клиентами.

Оценочные средства: вопросы для опроса, задания.

Тема 9 Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса

Изучение рекомендуемой литературы и источников, подготовка опорного конспекта на тему: «Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса» с определением основных аспектов составления внутренней отчетности предприятия.

Изучая тему, важно приобрести умения согласования проектной документации, предприятий сервиса транспортных средств.

Оценочные средства: вопросы для опроса.

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Сервисология [Текст]: учебное пособие / Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. — (для бакалавров). — ISBN 978-5-406-04943-3. — URL: <https://book.ru/book/920197> (дата обращения: 02.11.2020). — Текст: электронный.

б) дополнительная литература:

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст]: Издательство: Дашков и К, 2014 г.

2. Масуев М.А. Проектирование предприятий автомобильного транспорта [Текст]: учебное пособие / М.А.Масуев. - М.: Академия, 2009

3. Романович Ж.А., Калачёв С.Л., Сервисная деятельность. Издательство: Дашков и К, 2015 г.

4. Сфера услуг: менеджмент [Текст]: учебное пособие / Бурменко Т.Д. под ред. и др. — Москва: КноРус, 2015. — 416 с. — ISBN 978-5-406-04383-7. — URL: <https://book.ru/book/916582> (дата обращения: 02.11.2020). — Текст: электронный.

5. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В., Сервисная деятельность в обслуживании населения [Текст]: Издательство: Дашков и К, 2013 г.

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Информационно-справочные системы

СПС Консультант Плюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

2. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. Антиплагиат.ВУЗ

3. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

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

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими

представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.