

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: Автономная некоммерческая организация высшего образования
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич «**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2022 17:35:14
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Проектирование процесса оказания услуг

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.01 Сервис**

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр**

Направленность (профиль) _____ **Сервис транспортных средств**

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Проектирование процесса оказания услуг» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Характеристика предприятий сервиса.

Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Тема 3. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.

Тема 4. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.

Тема 5. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих.

Тема 6. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков.

Тема 7. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Тема 1. Характеристика предприятий сервиса

Цели и задачи предприятий сервиса. Требования к продукции автосервиса. Закон возвышения потребностей. Стохастический характер поступления заказов. Особенности продукции автосервиса. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере транспортных средств. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств.

Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Состав производственно-технологической базы (ПТБ) предприятий сервиса. Пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Тема 3. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.

Требования потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису транспортных средств.

Применение информационных и телекоммуникационных технологий для анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису.

Основные задачи и функции структурного подразделения предприятий сервиса транспортных средств для обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса.

Организация работы на участках основного и вспомогательного производств, обеспечивающих постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств,

Определение качества услуги в деятельности подчиненного подразделения автосервисного предприятия.

Методика сертификации услуг по вопросам совершенствования организации ремонтных работ и технического обслуживания транспортных средств

Ресурсосбережение и обеспечение экологических требований. Нормы проектирования предприятий сферы СТС. 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. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций. Противопожарные требования. Отопление и вентиляция. Водоснабжение и канализация. Электроснабжение.

Тема 4. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.

Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сервиса. Общие положения. Факторы, влияющие на организацию производства услуг и формирование производственной программы по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения автосервисного предприятия, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств.

Продолжительность технического обслуживания и ремонта АТС. Трудоемкость технического обслуживания и текущего ремонта. Рекомендации по размещению технологического оборудования.

Тема 5. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих.

Формирование производственной программы. Методика определения производственной мощности. Производственная мощность предприятия сервиса. Расчет производственной программы. Состав персонала предприятий сервиса. Расчет численности рабочих и служащих предприятия. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.

Тема 6. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков.

Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС. Организация работ на участках основного производства. Планировка производственных зон и участков. Организация вспомогательного производства. Организация складского хозяйства.

Тема 7. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса.

Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса. Методика сертификации

услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС. Методика оценки процесса оказания услуг.

Практические занятия

Тема 1. Характеристика предприятий сервиса

Расчет числа постов технического обслуживания и текущего ремонта.

Расчет числа рабочих постов.

Тема 2. Состояние и пути развития производственно-технологической базы предприятий сервиса.

Расчет потребности технологического оборудования.

Тема 3. Технологические и другие требования к предприятиям сервиса, производственным и другим помещениям.

Расчет площадей помещений СТОА. Расчет производственных помещений. Расчет площадей складских помещений. Расчет площадей административно-бытовых помещений.

Тема 4. Основы проектирования, реконструкции и технического перевооружения предприятий сервиса.

Расчет потребности основных видов ресурсов для технологических нужд.

Схема размещение технологического оборудования.

Тема 5. Методика расчета производственной программы, объема работ, численности рабочих и служащих.

Расчет годового объема работ станции технического обслуживания автомобилей. Расчет численности рабочих и служащих предприятия.

Тема 6. Технологический расчет и планировка производственных зон и участков.

Расчет потребности технологического оборудования. Планировка производственных зон и участков.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение самостоятельных заданий, в том числе домашние задания, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Виды, типы и функции предприятий сферы сервиса транспортных средств.
2. Особенности проектирования товаров и услуг в сфере СТС.
3. Состав производственно-технологической базы предприятий сервиса.
4. Нормы проектирования предприятий сферы СТС.
5. Основные требования к зданиям и помещениям.
6. Размещение технологического оборудования.
7. Формирование производственной программы.
8. Методика определения производственной мощности.
9. Расчет численности рабочих и служащих предприятия
10. Организация работ на участках основного и вспомогательного производств.

11. Планировка производственных зон и участков.
12. Методика сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту АТС.
13. Особенности обслуживания инженерного и санитарно-технического оборудования и коммуникаций.
14. Распределение трудоемкости ТО и ТР автомобилей по видам работ.
15. Расчет потребности основных видов ресурсов для технологических нужд

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-2 - Способен организовать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-2). Организует процесс анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции. Осуществляет сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-2) организацию постпродажного обслуживания и сервиса транспортных средств РО-2 ИД-1 (ПК-2) требования потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису транспортных средств
	<i>умеет</i> РО-3 ИД-1 (ПК-2) применять информационные и телекоммуникационные технологии для анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису
ИД-2 (ПК-2). Организует деятельность структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис, организация и координация его работы, принятие решений по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (ПК-2) Основные задачи и функции структурного подразделения предприятий сервиса транспортных средств для обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса РО-2 ИД-2 (ПК-2). Факторы, влияющие на организацию производства услуг и формирование производственной программы по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения автосервисного предприятия, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств;
	<i>умеет</i> РО-3 ИД-2 (ПК-2) организовать работы на участках основного и вспомогательного производств, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств,
ИД-3 (ПК-2). Анализирует результаты деятельности подчиненного подразделения и разрабатывает предложения по вопросам совершенствования организации ремонтных работ и технического обслуживания продукции	<i>умеет</i>
	РО-1 ИД-3 (ПК-2) определять качество услуги в деятельности подчиненного подразделения автосервисного предприятия; РО-2 ИД-3 (ПК-2) применять методику сертификации услуг по вопросам совершенствования организации ремонтных работ и технического обслуживания транспортных средств

6.2. Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практические умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Тест

1. Укажите экономическую составляющую эффективности автосервиса для фирмы-производителя автомобилей:

- а) рост конкурентоспособности;
- б) увеличение срока службы автомобиля;
- в) повышение эффективности транспортного процесса.

2. Укажите экономическую составляющую эффективности автосервиса для потребителя автомобилей:

- а) рост конкурентоспособности;
- б) увеличение срока службы автомобиля;
- в) повышение эффективности транспортного процесса.

3. Укажите экономическую составляющую эффективности автосервиса для общества:

- а) рост конкурентоспособности;
- б) увеличение срока службы автомобиля;
- в) повышение эффективности транспортного процесса.

4. По размеру и мощности ПАС делятся на 3 типа:

- а) малые – до 5 рабочих постов;
средние – до 30;
большие > 31.
- б) малые – до 10 рабочих постов;
средние – до 34;
большие > 35.
- в) малые – до 10 рабочих постов;
средние – до 40;
большие > 41.

5. Участок площади предприятия для постановки АТС при обслуживании, ремонте, междусменном хранении, ожидании технических воздействий или выдачи владельцу, называется:

- а) рабочий пост;
- б) вспомогательный пост;
- в) автомобиле-место.

6. Автомобиле-место, оснащенное соответствующим технологическим оборудованием и предназначенное для выполнения определенного вида работ, называется:

- а) рабочий пост;
- б) вспомогательный пост;
- в) автомобиле-место.

7. Автомобиле-место, предназначенное для выполнения технологически вспомогательных, но необходимых операций, называется:

- а) рабочий пост;
- б) вспомогательный пост;
- в) автомобиле-место.

8. Автомобиле-место, предназначено для постановки АТС на время ожидания им: приемки-выдачи, постановки на рабочий пост, ремонта снятого с него агрегата (узла, прибора), называется:

- а) рабочий пост;
- б) вспомогательный пост;
- в) автомобиле-место ожидания.

9. К рабочим постам относятся:

- а) посты приемки и выдачи АТС, подготовки к окраске, сушки после окраски и мойки;
- б) посты мойки, диагностирования, ТО, ТР и окраски;
- в) место ожидания приемки-выдачи, постановки на рабочий пост.

10. К вспомогательным постам относятся:

- а) посты приемки и выдачи АТС, подготовки к окраске, сушки после окраски и мойки;
- б) посты мойки, диагностирования, ТО, ТР и окраски;
- в) место ожидания приемки-выдачи, ремонта снятого с автомобиля агрегата.

11. От чего зависят расстояния между автомобилями в помещениях для технического обслуживания:

- а) от габаритов автомобиля;
- б) от вида выполняемых работ;
- в) от соблюдения защитных зон, исключающих взаимные повреждения въезжающего автомобиля и автомобилей, стоящих в одном или в противоположном с ним ряду.

12. От чего зависят расстояния между автомобилями в помещениях для хранения:

- а) от габаритов автомобиля;
- б) от вида выполняемых работ;
- в) от соблюдения защитных зон, исключающих взаимные повреждения въезжающего автомобиля и автомобилей, стоящих в одном или в противоположном с ним ряду.

13. Противопожарные разрывы между зданиями, сооружениями определяются:

- а) степенью их огнестойкости;
- б) по наиболее опасной категории производства, помещенного в здании;
- в) количеством рабочих постов.

14. Технологически необходимое число рабочих рассчитывают по формуле:

а) $P_T = T_{гi} / \Phi_T$;

б) $P_{ш} = T_{гi} / \Phi_{ш}$;

в) $X_{общ} = \frac{T_{II} \cdot \varphi}{\Phi_{II} \cdot P_{\varphi}}$,,

15. Штатное число рабочих рассчитывают по формуле:

а) $P_T = T_{гi} / \Phi_T$;

б) $P_{ш} = T_{гi} / \Phi_{ш}$;

в) $X_{общ} = \frac{T_{II} \cdot \varphi}{\Phi_{II} \cdot P_{\varphi}}$,,

16. Общее количество рабочих постов рассчитывают по формуле:

а) $P_T = T_{гi} / \Phi_T$;

б) $P_{ш} = T_{гi} / \Phi_{ш}$;

в) $X_{общ} = \frac{T_{II} \cdot \varphi}{\Phi_{II} \cdot P_{\varphi}}$,,

17. Количество мест ожидания ТО и ТР принимается из расчета:

а) 1 автомобиле-место на рабочий пост;

б) 1,5 автомобиле-места на рабочий пост;

в) 0,5 автомобиле-места на рабочий пост.

18. Площадь зоны постовых работ ТО и ТР по удельным площадям рассчитывается по формуле:

а) $F_3 = f_a \cdot X_3 \cdot K_{п}$;

б) $F_y = f_1 + f_2(P_T^* - 1)$;

в) $F_{ск} = \frac{L_{г} f_{уд}}{10^6} K_{п.с} K_{с} K_{раз}$,

19. Площадь производственных участков рассчитывается по формуле:

а) $F_3 = f_a \cdot X_3 \cdot K_{п}$;

б) $F_y = f_1 + f_2(P_T^* - 1)$;

в) $F_{ск} = \frac{L_{г} f_{уд}}{10^6} K_{п.с} K_{с} K_{раз}$,

20. Площадь складских помещений рассчитывается по формуле:

а) $F_3 = f_a \cdot X_3 \cdot K_{п}$;

б) $F_y = f_1 + f_2(P_T^* - 1)$;

$$F_{ск} = \frac{L_f \cdot f_{уд}}{10^6} \cdot K_{п.с} \cdot K_{с} \cdot K_{раз},$$

21. Длительность производственного цикла рассчитывается по формуле:

- а) $T_{ц} = T_{врп} + T_{впр};$
- б) $T_{врп} = T_{шк} + T_{к} + T_{тр} + T_{е};$
- в) $T_{опр} = T_{шк} + T_{к} + T_{тр}.$

22. Время технологической операции рассчитывается по формуле:

- а) $T_{ц} = T_{врп} + T_{впр};$
- б) $T_{врп} = T_{шк} + T_{к} + T_{тр} + T_{е};$
- в) $T_{опр} = T_{шк} + T_{к} + T_{тр}.$

23. Производственная мощность, рассчитанная исходя из максимально возможного времени использования оборудования, площади и ресурсов, называется:

- а) плановая производственная мощность;
- б) максимальная производственная мощность;
- в) фактическая производственная мощность.

24. Производственная мощность, рассчитанная исходя из планового числа работников, планового времени работы и плановых технико-экономических показателей, называется:

- а) плановая производственная мощность;
- б) максимальная производственная мощность;
- в) фактическая производственная мощность.

25. Производственная мощность, рассчитанная по фактически полученным результатам работы и отраженным в бухгалтерских и других отчетах предприятия, называется:

- а) плановая производственная мощность;
- б) максимальная производственная мощность;
- в) фактическая производственная мощность.

26. Коэффициент использования максимальной производственной мощности рассчитывается по формуле:

- а) $K_{исп} = V / ПМ$
- б) $K = K_H \cdot q;$

в). $K_{инт} = K_H \cdot K_э$

27. Интегральный коэффициент использования оборудования рассчитывается по формуле:

- а) $K_{исп} = V / ПМ$
- б) $K = K_H \cdot q;$

в). $K_{\text{инт}} = K_{\text{и}} \times K_{\text{э}}$

29. Коэффициент экстенсивного использования оборудования рассчитывается по формуле:

а) $K_{\text{экст}} = (\text{тобор.ф}) / (\text{тобор.пл.})$.

б) $K_{\text{и}} = \text{Пф} / \text{Ппл.}$

в). $K_{\text{инт}} = K_{\text{и}} \times K_{\text{э}}$

30. Коэффициент интенсивного использования оборудования рассчитывается по формуле:

а) $K_{\text{экст}} = (\text{тобор.ф}) / (\text{тобор.пл.})$.

б) $K_{\text{и}} = \text{Пф} / \text{Ппл.}$

в). $K_{\text{инт}} = K_{\text{и}} \times K_{\text{э}}$

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список экзаменационных вопросов

РО-1 ИД-1 (ПК-2)

1. Цели и задачи предприятий автосервиса.
2. Системы, составляющие инфраструктуру автосервиса.
3. Социально-экономическая эффективность автосервиса.
4. Процесс проектирования автотранспортных средств.
5. Особенности проектирования товаров и услуг в сервисе транспортных средств
6. Проектирование процесса оказания услуг в сфере сервиса транспортных средств.
7. Организация постпродажного обслуживания и сервиса транспортных средств.
8. Классификация предприятий и организаций сферы сервиса транспортных средств.

РО-2 ИД-1 (ПК-2)

1. Требования потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису транспортных средств.

РО-3 ИД-1 (ПК-2)

1. Состав производственно-технологической базы предприятий сервиса.
2. Пути развития сервисной базы.
3. Применение информационных и телекоммуникационных технологий для анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису

РО-1 ИД-2 (ПК-2)

1. Основные задачи и функции структурного подразделения предприятий сервиса транспортных средств для обеспечения постпродажного обслуживания и сервиса.
2. Основные требования к генеральному плану.
3. Основные требования к зданиям и помещениям.
4. Размещение технологического оборудования.
5. Схемы размещения автомобилей на стоянках.
6. Нормы проектирования предприятий сервиса транспортных средств.
7. Противопожарные требования при проектировании предприятий.
8. Проектирование отопления и вентиляции.
9. Проектирование водоснабжения.
10. Основные требования при проектировании электроснабжения.
11. Расчетные технологические данные для проектирования предприятий сферы СТС.
12. Основные производственные фонды СТО.

13. Структура основных средств СТО.

14. Требования к обслуживанию оборудования и инструментальному хозяйству.

РО-2 ИД-2 (ПК-2)

1. Факторы, влияющие на организацию производства услуг и формирование производственной программы по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения автосервисного предприятия, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств.

2. Формирование производственной программы.
3. Методика определения производственной мощности.
4. Производственная мощность предприятий автосервиса.
5. Расчет производственной программы автотранспортного предприятия.
6. Распределение трудоемкости ТО и ТР по видам работ.
7. Расчет численности рабочих и служащих АТП.
8. Расчет потребности основных видов ресурсов для технологических нужд.

РО-3 ИД-2 (ПК-2)

1. Расчетно-нормативная основа проектирования и реконструкции.
2. Организация технологических процессов обслуживания и ремонта АТС.
3. Организация работы на участках основного и вспомогательного производств, обеспечивающих постпродажное обслуживание и сервис транспортных средств.
4. Планировка производственных зон и участков.

РО-1 ИД-3 (ПК-2)

1. Определение качества услуги в деятельности подчиненного подразделения автосервисного предприятия.
2. Критерии качества услуги.
3. Оценка производительности в сфере СТС.

РО-2 ИД-3 (ПК-2)

1. Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса транспортных средств.
2. Методика сертификации услуг по вопросам совершенствования организации ремонтных работ и технического обслуживания транспортных средств.

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;

- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;

- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;

- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;

- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;

- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«**Отлично**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«**Хорошо**» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«**Удовлетворительно**»- получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«**Неудовлетворительно**» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Нуруллина, Г. Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса: учебное пособие / Г. Н. Нуруллина, В. И. Богданова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 89 с. — ISBN 978-5-7882-1972-1. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/79512.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Папшев, В. А. Техника транспорта, обслуживание и ремонт. Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: учебное пособие / В. А. Папшев, Г. А. Родимов. — 2-е изд. — Самара: Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 141

с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90944.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Безопасность технологических процессов и производств : учебник / С. С. Борцова, Л. Ф. Дроздова, Н. И. Иванов [и др.] ; под редакцией Н. И. Иванова, И. М. Фадына, Л. Ф. Дроздовой. — Москва: Логос, 2016. — 608 с. — ISBN 978-5-98704-844-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66320.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Шатерников, В. С. Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их составных частей: учебное пособие / В. С. Шатерников, Н. А. Загородний, А. В. Петридис. — Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2012. — 387 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/28407.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.edu.ru/> - Федеральный портал «Российское образование»
4. <http://school-collection.edu.ru/> - Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- 1С Предприятие 8 (комплект для обучения в высших и средних учебных учреждениях)
 - Autodesk AutoCAD 2019
 - Autodesk 3ds MAX 2019
 - ArchiCAD 23
 - Unity 3D
 - IBM SPSS Statistics Base Campus Edition
 - Veyon
 - Notepad++ 7.5.8
 - Oracle Java SE 8u181
 - Visual Studio Community 2017
 - Python 3.5.6

- Scala 2.12.6
- Kotlin 1.2.71
- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- Project Expert 7 for Windows
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

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

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом