

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный аграрный университет»
	ФГБОУ ВО Уральский ГАУ
	Рабочая программа учебной дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг»
Б1.О.31	Кафедра «Сервис транспортных и технологических машин и оборудования в АПК»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины
«Система, технология и организация сервисных услуг»

Направление подготовки
35.03.06 «Агроинженерия»

Профиль
«Эксплуатация технологических и транспортных машин»

Уровень подготовки
бакалавриат
 Форма обучения
 Очная, заочная

Екатеринбург, 2022

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия</i>	<i>Протокол, дата</i>
Разработал:	<i>Доцент</i>	<i>Иовлев Г.А.</i>	
Согласовали:	<i>Руководитель ОП</i>	<i>Иовлев Г.А.</i>	<i>№114 11.02.2022</i>
	<i>Председатель учебно-методической комиссии факультета инженерных технологий</i>	<i>Зеленин А.Н.</i>	<i>№2 11.02.2022</i>
Утвердил:	<i>Декан факультета инженерных технологий</i>	<i>Юсупов М.Л.</i>	<i>№81 11.02.2022</i>
Версия: 2.0		КЭ:1 УЭ № _____	Стр 1 из 23



СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины, место дисциплины в структуре образовательной программы
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Объем дисциплины и виды учебной работы
4. Содержание дисциплины
 - 4.1 Модули (разделы) дисциплины и виды занятий
 - 4.2 Содержание модулей (разделов) дисциплины
 - 4.3 Детализация самостоятельной работы
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине
12. Особенности обучения студентов с ограниченными возможностями здоровья



1. Цели и задачи дисциплины, место дисциплины в структуре образовательной программы

Целью изучения дисциплины является получение знаний и навыков по: номенклатуре и классификации услуг сервиса в отрасли; видам и формам организации услуг, механизму формирования их рынка; формам организации общения с потребителями; о гарантийном и послегарантийном периодах обслуживания по сервисным документам, обязательствам; организационно-управленческой структуре; нормативно-правовой базе сервиса; видах предприятий сервиса, порядке их отнесения и регистрации; лицензировании и системе сертификации качества услуг, основных положениях и порядке проведения; законодательных актах, нормативной и разрешительной документации; особенностях фирменного обслуживания и лизинга; нормативно-технологической базе сервиса и технической эксплуатации в отрасли; технологии проведения диагностических, регулировочных, ремонтных работ; методах и формах организации эксплуатации изделий на разных периодах их использования с учетом надежности изделий, требований потребителей, программы сервисных услуг предприятий разного назначения и специализации; номенклатуре и выборе диагностического и технологического оборудования; структуре и системе материально-технического обеспечения предприятий сервиса; нормировании, определении потребности, учете расхода, хранении материально-технических ценностей и топливно-энергетических ресурсов на предприятиях сервиса различных форм собственности; характеристике оптовой, мелкооптовой дистрибьютерских систем и товаропроводящих сетей; взаимоотношениях и расчетах с производителями и поставщиками транспортной техники, комплектующих изделий, запасных частей, материалов; методах сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания «точно в срок».

Основная задача дисциплины - дать понятия о системе, технологиях и организации технического сервиса.

Дисциплина Б1.О.31 «Система, технологии и организация сервисных услуг» входит в блок 1 «Дисциплины», обязательная часть.

Траектория формирования компетенций выделяет этапы формирования в соответствии с учебным планом, при этом соблюдается принцип нарастающей сложности.

Основными этапами формирования компетенций при изучении дисциплины является последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций.

Изучение дисциплины основывается на знаниях, полученных студентами при изучении дисциплин Введение в проектную деятельность, Производственная практика: эксплуатационная практика, Производственная практика: технологическая практика.

Полученные знания, умения, навыки используются студентами в процессе изучения таких дисциплин, как Производственно-техническая инфраструктура, Производственная практика: преддипломная практика, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности



ОПК-6 Способен использовать базовые знания экономики и определять экономическую эффективность в профессиональной деятельности

ПК-5 Способен планировать техническое обслуживание и ремонт технологических и транспортных машин

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач
- базовые экономические ограничения *при проектировании* технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса
- **Методы прогнозирования и планирования** технического обслуживания и ремонт технологических и транспортных машин

Уметь:

- применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.
- Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин
- *Реализовать теоретические знания* по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях

Владеть:

- способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.
- умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики
- умением *разрабатывать оптимальные схемы* расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 13 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов очное	Очная форма обучения		Всего часов заочное	Заочная форма обучения	
		4 курс			курс	
			7		7	8
Контактная работа* (всего)	99,35		99,35	33,85	9	24,85
В том числе:						
Лекции	40		40	16	8	8
Лабораторные работы (ЛР)						
Практические занятия (ПЗ)	40		40	12		12
Групповые консультации	18		18	4,5	1	3,5
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,35		0,35	0,35		0,35
Курсовая работа (проект) (защита)	1,0		1,0	1,0		1,0



Вид учебной работы	Всего часов очное	Очная форма обучения		Всего часов заочное	Заочная форма обучения	
		4 курс			курс	
			7		7	8
Самостоятельная работа (всего)	224,65		224,65	290,15	63	227,15
В том числе:						
Курсовая работа (проект) (выполнение)						
<i>Общая трудоёмкость, час</i>	324		324	324	72	252
<i>зач.ед.</i>	9		9	9	2	7
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен	экзамен	экзамен	экзамен	экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Модули (разделы) дисциплин и виды занятий

4.1.1 (очная форма)

№ п.п	Наименование модуля (раздела) дисциплин	Лекции	Практ. зан.	Лаб. зан.	ГК	СРС	Всего часов
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Модуль 1. «Предприятие как хозяйственный субъект»	4	4		2	22	32
	Тема 1. Предприятие как хозяйственный субъект, виды предприятий Материальная база, основные и оборотные средства.	2	2			12	16
	Тема 2. Предприятие в рыночной инфраструктуре, рынок товаров, услуг, средств производства, ценных бумаг. Кадры предприятия.	2	2		2	10	16
2.	Модуль 2. «Структура экономической деятельности сервисных предприятий, организаций и служб Экономические показатели деятельности предприятия»	4	4		2	22	32
	Тема 1. Структура экономической деятельности сервисных предприятий, организаций и служб	2	2		2	10	16
	Тема 2. Себестоимость и цена продукции, прибыль и рентабельность. Методика определения себестоимости и цены	2	2			12	16



	услуг. Анализ статей расходов и доходов.						
3.	Модуль 3. «Коммерческая деятельность предприятий»	2	2		2	12	18
	Тема 1. Коммерческая деятельность предприятий. Финансовая система предприятия и банки. Взаимодействие с налоговыми службами, кредиторами и клиентурой	2	2		2	12	18
4.	Модуль 4. «Инвестирование производства»	2	2		2	10	16
	Тема 1. Бизнес-план. Экономическая эффективность инвестиций	2	2		2	10	16
5.	Модуль 5. «Системы оплаты труда персонала»	2	2		2	12	18
	Тема 1. Системы оплаты труда персонала	2	2		2	12	18
6.	Модуль 6. «Анализ производственной деятельности»	4	4		2	22	32
	Тема 1. Техничко-экономический анализ инженерных решений, функционально-стоимостной анализ изделий	2	2			10	14
	Тема 2. Оценка и управление эффективной деятельностью предприятий сервиса.	2	2		2	12	18
7.	Модуль 7. «Классификация услуг сервиса, виды и формы организации услуг»	2	2		2	10	16
	Тема 1. Номенклатура и классификация услуг сервиса в отрасли. Формы организации общения с потребителями. Виды и формы организации услуг, механизм формирования их рынка. Гарантийный и послегарантийный периоды обслуживания по сервисным документам, обязательствам.	2	2		2	10	16
8.	Модуль 8. «Организационно-управленческая структура»	2	2		2	12	18
	Тема 1. Организационно-управленческая структура. Нормативно-правовая база сервиса. Виды	2	2		2	12	18



	предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации.						
9.	Модуль 9. «Законодательные акты, нормативная и разрешительная документация»	2	2			10	14
	Тема 1. Законодательные акты, нормативная и разрешительная документация	2	2			10	14
10.	Модуль 10. «Особенности фирменного обслуживания и лизинга»	2	2			12	16
	Тема 1. Особенности фирменного обслуживания и лизинга	2	2			12	16
11.	Модуль 11. «Нормативно-технологическая база сервиса»	4	4		2	22	32
	Тема 1. Нормативно-технологическая база сервиса и технической эксплуатации в отрасли. Технологии проведения диагностических, регулировочных, ремонтных работ.	2	2			10	14
	Тема 2. Номенклатура и выбор диагностического и технологического оборудования.	2	2		2	12	18
12.	Модуль 12. «Материально-техническое обеспечение предприятий сервиса».	8	8			44	60
	Тема 1. Структура и системы материально-технического обеспечения предприятий сервиса	2	2			10	14
	Тема 2. Нормирование, определение потребности, учет расхода, хранение материально-технических ценностей и топливно-энергетических ресурсов на предприятиях сервиса, различных форм собственности	2	2			12	16
	Тема 3. Характеристика оптовой, мелкооптовой дистрибьютерских систем и товаропроводящих сетей	2	2			10	14
	Тема 4. Взаимоотношения и расчеты с производителями и поставщиками транспортной техники, комплектующих изделий, запасных частей, материалов	2	2			12	16



13.	Модуль 13. «Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания «точно в срок»	2	2			14,65	18,65
	Тема 1. Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания «точно в срок»	2	2			14,65	18,65
	Курсовой проект				1		1
	экзамен				0,35		0,35
		40	40		19,35	224,65	324

4.1.2 (заочная форма)

№ п.п	Наименование модуля (раздела) дисциплин	Лекции	Практ. зан.	Лаб. зан.	ГК	СРС	Всего часов
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Модуль 1. «Предприятие как хозяйственный субъект»	2				30	32
	Тема 1. Предприятие как хозяйственный субъект, виды предприятий Материальная база, основные и оборотные средства.	2				14	16
	Тема 2. Предприятие в рыночной инфраструктуре, рынок товаров, услуг, средств производства, ценных бумаг. Кадры предприятия.					16	16
2.	Модуль 2. «Структура экономической деятельности сервисных предприятий, организаций и служб Экономические показатели деятельности предприятия»	2				30	32
	Тема 1. Структура экономической деятельности сервисных предприятий, организаций и служб	2				14	16
	Тема 2. Себестоимость и цена продукции, прибыль и рентабельность. Методика определения себестоимости и цены услуг. Анализ статей расходов и доходов.					16	16



3.	Модуль 3. «Коммерческая деятельность предприятий»	2				16	18
	Тема 1. Коммерческая деятельность предприятий. Финансовая система предприятия и банки. Взаимодействие с налоговыми службами, кредиторами и клиентурой	2				16	18
4.	Модуль 4. «Инвестирование производства»				4,5	11,5	16
	Тема 1. Бизнес-план. Экономическая эффективность инвестиций				4,5	11,5	16
5.	Модуль 5. «Системы оплаты труда персонала»					18	18
	Тема 1. Системы оплаты труда персонала					18	18
6.	Модуль 6. «Анализ производственной деятельности»	2				30	32
	Тема 1. Техничко-экономический анализ инженерных решений, функционально-стоимостной анализ изделий					14	14
	Тема 2. Оценка и управление эффективной деятельностью предприятий сервиса.	2				16	18
7.	Модуль 7. «Классификация услуг сервиса, виды и формы организации услуг»	2				14	16
	Тема 1. Номенклатура и классификация услуг сервиса в отрасли. Формы организации общения с потребителями. Виды и формы организации услуг, механизм формирования их рынка. Гарантийный и послегарантийный периоды обслуживания по сервисным документам, обязательствам.	2				14	16
8.	Модуль 8. «Организационно-управленческая структура»	2				16	18
	Тема 1. Организационно-управленческая структура. Нормативно-правовая база сервиса. Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации.	2				16	18



9.	Модуль 9. «Законодательные акты, нормативная и разрешительная документация»		2			12	14
	Тема 1. Законодательные акты, нормативная и разрешительная документация		2			12	14
10.	Модуль 10. «Особенности фирменного обслуживания и лизинга»		2			14	16
	Тема 1. Особенности фирменного обслуживания и лизинга		2			14	16
11.	Модуль 11. «Нормативно-технологическая база сервиса»		2			30	32
	Тема 1. Нормативно-технологическая база сервиса и технической эксплуатации в отрасли. Технологии проведения диагностических, регулировочных, ремонтных работ.		2			12	14
	Тема 2. Номенклатура и выбор диагностического и технологического оборудования.					18	18
12.	Модуль 12. «Материально-техническое обеспечение предприятий сервиса».	4	4			52	60
	Тема 1. Структура и системы материально-технического обеспечения предприятий сервиса	2				12	14
	Тема 2. Нормирование, определение потребности, учет расхода, хранение материально-технических ценностей и топливно-энергетических ресурсов на предприятиях сервиса, различных форм собственности	2				14	16
	Тема 3. Характеристика оптовой, мелкооптовой дистрибьютерских систем и товаропроводящих сетей		2			12	14
	Тема 4. Взаимоотношения и расчеты с производителями и поставщиками транспортной техники, комплектующих изделий, запасных частей, материалов		2			14	16
13.	Модуль 13. «Методы сокращения продолжительности выполнения заказов»		2			16,65	18,65



ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

Рабочая программа по учебной дисциплине «Система, технологии и организация сервисных услуг»

	на поставки, вид обслуживания «точно в срок»						
	Тема 1. Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания «точно в срок»		2			16,65	18,65
	Курсовой проект				1		1
	экзамен				0,35		0,35
		16	12		5,85	290,15	324

**4.2.Содержание модулей (разделов) дисциплин**

№ п.п	Наименование модуля (раздела)	Содержание раздела	Трудоёмкость (час.)	Формируемые Компетенции (УК, ОПК, ПК)	Формы контроля*	Технологии интерактивного обучения**
1.	Модуль «Предприятие хозяйственный субъект»	1. как Тема 1. Предприятие как хозяйственный субъект, виды предприятий Материальная база, основные и оборотные средства.	32	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование
		Тема 2. Предприятие в рыночной инфраструктуре, рынок товаров, услуг, средств производства, ценных бумаг. Кадры предприятия.				
2.	Модуль «Структура экономической деятельности сервисных предприятий, организаций и служб»	2. Тема 1. Структура экономической деятельности сервисных предприятий, организаций и служб	32	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование
		и Тема 2. Себестоимость и цена продукции, прибыль и рентабельность. Методика определения себестоимости и цены услуг. Анализ статей расходов и доходов.				
3.	Модуль «Коммерческая деятельность предприятий»	3. Тема 1. Коммерческая деятельность предприятий. Финансовая система предприятия и банки. Взаимодействие с налоговыми службами, кредиторами и клиентурой	18	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование



5.	Модуль 4. «Инвестирование производства»	Тема 1. Бизнес-план. Экономическая эффективность инвестиций.	16	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование
6.	Модуль 5. «Системы оплаты труда персонала»	Тема 1. Системы оплаты труда персонала.	18	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование
7.	Модуль 6. «Анализ производственной деятельности»	Тема 1. Техничко-экономический анализ инженерных решений, функционально-стоимостной анализ изделий Тема 2. Оценка и управление эффективной деятельностью предприятий сервиса.	32	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование
8.	Модуль 7. «Классификация услуг сервиса, виды и формы организации услуг»	Тема 1. Номенклатура и классификация услуг сервиса в отрасли. Формы организации общения с потребителями. Виды и формы организации услуг, механизм формирования их рынка. Гарантийный и послегарантийный периоды обслуживания по сервисным документам, обязательствам.	16	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование
9.	Модуль 8. «Организационно-управленческая структура»	Тема 1. Организационно-управленческая структура. Нормативно-правовая база сервиса. Виды предприятий сервиса, порядок их открытия и регистрации.	18	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование
10.	Модуль 9. «Законодательные акты, нормативная и разрешительная документация»	Тема 1. Законодательные акты, нормативная и разрешительная документация	14	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование



	разрешительная документация»					
	Модуль «Особенности фирменного обслуживания и лизинга»	10.	Тема 1. Особенности фирменного обслуживания и лизинга	16	УК-9, ОПК-6, ПК-5	
13.	Модуль «Нормативно-технологическая база сервиса»	11.	Тема 1. Нормативно-технологическая база сервиса и технической эксплуатации в отрасли. Технологии проведения диагностических, регулировочных, ремонтных работ. Тема 2. Номенклатура и выбор диагностического и технологического оборудования.	32	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест Тестирование
14.	Модуль «Материально-техническое обеспечение предприятий сервиса».	12.	Тема 1. Структура и системы материально-технического обеспечения предприятий сервиса Тема 2. Нормирование, определение потребности, учет расхода, хранение материально-технических ценностей и топливно-энергетических ресурсов на предприятиях сервиса, различных форм собственности Тема 3. Характеристика оптовой, мелкооптовой дистрибьютерских систем и товаропроводящих сетей	60	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест Тестирование



ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

Рабочая программа по учебной дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг на предприятиях АПК»

		Тема 4. Взаимоотношения и расчеты с производителями и поставщиками транспортной техники, комплектующих изделий, запасных частей, материалов				
15.	Модуль 13. «Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания «точно в срок»	Тема 1. Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания «точно в срок»	18,65	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест	Тестирование



4.3 Детализация самостоятельной работы

№ п/п	№ модуля (раздела) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, часы	
			очное	заочное
1.	Модуль 1. «Предприятие как хозяйственный субъект»	Подготовка к экзамену	22	30
2.	Модуль 2. «Структура экономической деятельности сервисных предприятий, организаций и служб»	Подготовка к экзамену	22	30
3.	Модуль 3. «Коммерческая деятельность предприятий»	Подготовка к экзамену	12	16
4.	Модуль 4. «Инвестирование производства»	Подготовка к экзамену	10	11,5
5.	Модуль 5. «Системы оплаты труда персонала»	Подготовка к экзамену	12	18
6.	Модуль 6. «Анализ производственной деятельности»	Подготовка к зачету	22	30
7.	Модуль 7. «Классификация услуг сервиса, виды и формы организации услуг»	Подготовка к зачету	10	14
8.	Модуль 8. «Организационно-управленческая структура»	Подготовка к экзамену	12	16
9.	Модуль 9. «Законодательные акты, нормативная и разрешительная документация»	Подготовка к экзамену	10	12
10.	Модуль 10. «Особенности фирменного обслуживания и лизинга»	Курсовой проект	12	14
11.	Модуль 11. «Нормативно-технологическая база сервиса»	Подготовка к экзамену	22	30
12.	Модуль 12. «Материально-техническое обеспечение предприятий сервиса».	Подготовка к экзамену	44	52
13.	Модуль 13. «Методы сокращения продолжительности выполнения заказов на поставки, вид обслуживания «точно в срок»	Подготовка к экзамену	14,65	16,65
			224,65	290,15

Примерная тематика курсовых проектов (работ).

Сервис и техническая эксплуатация машин и оборудования

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Иовлев Г.А. Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг». – Екатеринбург: УрГАУ, 2022.- 14 с.
2. Иовлев Г.А. Методические рекомендации по курсовому проекту по дисциплине «Система, технология и организация сервисных услуг»– Екатеринбург: УрГАУ, 2022.- 13 с



6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (ФОС) приведены в приложении 1 к рабочей программе

Текущий контроль качества освоения отдельных тем и модулей дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы. Этот контроль проводится в течение семестра и качество усвоения материала (выполнения задания) оценивается в баллах, в соответствии с рейтинг-планом дисциплины.

Экзамен проводится в конце 7 семестра и оценивается по системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Измерительные средства по промежуточному контролю знаний студентов представлены в балльно-рейтинговой системе.

6.2. Измерительные средства по контролю знаний студентов, в том числе квалиметрия (балльно-рейтинговая система)

Для текущего контроля успеваемости разработана балльно-рейтинговая система:

6 семестр -

Посещаемость лекций, практических занятий – 0,55 балла/занятие (max количество баллов – 33).

Рубежный контроль: – «5» – 0,75 балла/занятие (max количество баллов – 33);

- «4» – 0,6 балла/занятие (количество баллов – 26);

- «3» – 0,5 балла/занятие (min количество баллов – 22).

Сдача экзамена (студент допускается до экзамена при условии набора 60 баллов в течение учебного семестра): «5» – 34 балла;

«4» – 27 баллов;

«3» – 22 балла.

7 семестр –

Посещаемость лекций, практических занятий – 0,4 балла/занятие (max количество баллов – 24).

Рубежный контроль: – «5» – 0,6 балла/занятие (max количество баллов – 26);

- «4» – 0,5 балла/занятие (количество баллов – 22);

- «3» – 0,4 балла/занятие (min количество баллов – 18).

Курсовой проект: «5» – 25 баллов;

«4» – 20 баллов;

«3» – 16 баллов.

Сдача экзамена (студент допускается до экзамена при условии набора 60 баллов в течение учебного семестра): «5» – 25 баллов;

«4» – 20 баллов;

«3» – 16 баллов.

Рейтинговая шкала оценки экзамена по дисциплине

Сумма баллов	Оценка	Характеристика
91-100	Отлично	глубокие и всесторонние знания дисциплины и умение творчески выполнять предложенные задания
74-90	Хорошо	полные знания дисциплины и умение успешно выполнить предложенные задания



61-73	Удовлетворительно	знания дисциплины в объеме, достаточном для продолжения обучения, когда освоены основные понятия и закономерности, и умение в основном выполнить предложенные задания
0-60	Неудовлетворительно	значительные пробелы в знании дисциплины, когда не усвоены основные понятия и закономерности, неспособность выполнить предложенные задания

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

Основная литература

1. Экономика сельского хозяйства: учебник для вузов / Н. Я. Коваленко [и др.]. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8769-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450397>
2. Минаков, И. А. Экономика и управление предприятиями, отраслями и комплексами АПК: учебник / И. А. Минаков. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2020. — 404 с. — ISBN 978-5-8114-5206-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/136186>
3. Основы функционирования систем сервиса: учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.]; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/448756>
4. Шиловский, В.Н. Сервисное обслуживание и ремонт машин и оборудования [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Н. Шиловский, А.В. Питухин, В.М. Костюкевич. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2019. — 240 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/111896>
5. Маслов, Г. Г. Техническая эксплуатация средств механизации АПК : учебное пособие / Г. Г. Маслов, А. П. Карабаницкий. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-2809-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169135> (дата обращения: 28.02.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература

1. Карташов А.А. Система, технологии и организация в автосервисных услуг. - Пенза: Издательство Пензенского государственного университета архитектуры и строительства, 2009. - 270 с.
2. Организация и технология технического сервиса машин [Текст]: учеб. пособие для вузов / В. В. Варнаков [и др.]. - М.: КолосС, 2007. - 276, [4] с.: табл. - (Учебники и учебные пособия для студентов вузов). - Библиогр.: с. 273. - ISBN 978-5-9532-04 86-6
3. Дмитренко В.М., Коновалов И.А. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе. часть I, часть II. - Пермь: Издательство Пермского государственного технического университета, 2008. - часть I.- 355 с., часть II.-376 с

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1) интернет-ресурсы библиотеки:

- электронные учебно-методические ресурсы (ЭУМР),



- электронный каталог Web ИРБИС;
- электронные библиотечные системы:
 - ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
 - ЭБС «Юрайт» - Режим доступа: <https://biblio-online.ru;>
 - ЭБС IPRbooks- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>
 - ЭБС «Руконт» – Режим доступа: <http://lib.rucont.ru>
- доступ к информационным ресурсам «eLIBRARY», «УИС РОССИЯ», «Polpred.com».
- б) Справочная правовая система «Консультант Плюс».
- в) Научная поисковая система – ScienceTechnology.
- г) Официальный сайт ФГБУ «СПЕЦЦЕНТРУЧЕТ В АПК» Министерства сельского хозяйства Российской Федерации - <http://www.specagro.ru/#/>.
- д) Система ЭИОС на платформе Moodle.

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных:

- базы данных ФГБНУ «Росинформагротех» <https://www.rosinformagrotech.ru/databases>
- базы данных Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии «Росстандарт» <https://www.gost.ru/opendata>
- документографическая база данных ЦНСХБ АГРОС <http://www.cnsnb.ru/artefact3/ia/ia1.asp?lv=11&un=anonymous&p1=&em=c2R>
- международная информационная система по сельскому хозяйству и смежным с ним отраслям - AGRIS <http://agris.fao.org/agris-search/index.do>
- базы данных официального сайта ФГБУ «СПЕЦЦЕНТРУЧЕТ В АПК» Министерства сельского хозяйства Российской Федерации - <http://www.specagro.ru/#/>

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Учебным планом при изучении дисциплины предусмотрены лекции и практические занятия, а также самостоятельная работа обучающихся.

Практические занятия проводятся с целью закрепления и более тщательной проработки материала по основным разделам дисциплины.

Чтобы получить необходимое представление о дисциплине и о процессе организации её изучения, целесообразно в первые дни занятий ознакомиться с рабочей программой дисциплины на платформе MOODLE или на сайте университета.

В процессе изучения дисциплины, обучающиеся должны составлять свой конспект лекций, а также ознакомиться с литературой, указанной в списке основной и дополнительной литературы.

Проверить степень овладения дисциплиной помогут вопросы для самопроверки и самоконтроля (вопросы к зачету), ответы на которые позволят студенту систематизировать свои знания, а также тесты, выложенные на платформе MOODLE в фонде оценочных средств по дисциплине.

Обучение студентов предусмотрено с применением ЭО и ДОТ. Технологии обучения: онлайн-курсы; прямая трансляция из аудиторий; электронные образовательные ресурсы; вебинары; взаимодействие через социальные сети, мессенджеры; взаимодействие по электронной почте; проведение лекций, практических занятий, лабораторных занятий и промежуточной аттестации через цифровые платформы (Microsoft Teams, Zoom и др.). Режимы дистанционного обучения: асинхронный, синхронный.



10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для формирования этапов компетенций у обучающихся в процессе изучения дисциплины «Система, технологии и организация сервисных услуг на предприятиях АПК» применяются традиционные (пассивные) и инновационные (активные) технологии обучения в зависимости от уровня учебных целей с учетом различного сочетания форм организации образовательной деятельности и методов ее активизации с приоритетом на самостоятельную работу обучающихся. Изучение дисциплины позволяет подготовить обучающихся к использованию компьютерных программ на примере Microsoft Office (Excel).

Программное обеспечение:

- Операционная система Microsoft Windows Professional 10 Singl Upgrade Academic OLP 1 License No Level: Лицензия №66734667 от 12.04.2016 г. (бессрочная).
- Операционная система Microsoft WinHome 10 Russian Academic OLP License No Level Legalization Get Genuine: Лицензия №66734667 от 12.04.2016 г. (бессрочная).
- Пакет офисных приложений Microsoft Office 2016 Sngl Academic OLP License No Level: Лицензия 66734667 от 12.04.2016 (включает Word, Excel, PowerPoint) (бессрочная).
- Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition.250-499 Node 2 yeas Education Renewal License Лицензия № 2434-200303-114629-153-1071 от 03.03.2020 г.
- Учебный комплект КОМПАС-3DV15 на 50 мест, сублицензионный договор №642 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 04 декабря 2014 года, лицензия бессрочная.
- Система дистанционного обучения на платформе Moodle.
- Система Антиплагиат. ВУЗ. Лицензия GPLv3

Информационные справочные системы:

- Информационно-правовой портал ГАРАНТ – режим доступа: <http://www.garant.ru/> Электронный периодический справочник «ГАРАНТ-Максимум»
- Справочная правовая система «Консультант Плюс»

11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3
	Лекционные занятия	
Кабинет технического обслуживания и ремонта автомобилей 5117	Мобильная мультимедийная установка: экран, ноутбук, колонки, доска, столы, стулья Линия технического контроля автотранспортных средств. Стенд тормозной силовой ТС-3-СП-11, в том числе:	– Операционная система Microsoft Windows Professional 10 Singl Upgrade Academic OLP 1 License No Level: Лицензия №66734667 от 12.04.2016 г. (бессрочная). – Операционная система Microsoft WinHome 10 Russian



	<ul style="list-style-type: none">- рама фундаментная-устройство опорное-шкаф силовой-датчик усилия на органе управления IR-Sender Win-стойка управления2.2. Комплект ПК2.3.Програмный комплекс «Линия технического контроля»2.4 Манометр шинный «МД-214»2.5 Штангенциркуль «ШЦ-1-150»2.6. Секундомер «СОС пр-26-2-000»2.7. Стойка приборная «К 297.10»2.8. Стойка приборная «СП-1»2.9. Прибор проверки фар «ОПК» с кабелем связи с ПК2.10 Прибор для измерения люфта «ИСЛ-401» с кабелем связи с ПК(Е4)2.11 Измеритель светопропускания стекол «ИСС-1» с кабелем связи с ПК(Е5)2.12 Измеритель дымности «АВГ1Д-4.01» с кабелем связи с ПК(Е2)2.13 Газоанализатор «АВГ-4-2.01»(4-х компонентный) с кабелем связи с ПК(Е3)	<p>Academic OLP License No Level Legalization Get Genuine: Лицензия №66734667 от 12.04.2016 г. (бессрочная).</p> <ul style="list-style-type: none">– Пакет офисных приложений Microsoft Office 2016 Sngl Academic OLP License No Level: Лицензия 66734667 от 12.04.2016 (включает Word, Excel, PowerPoint) (бессрочная).– Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition.250-499 Node 2 yeas Education Renewal License Лицензия № 2434-200303-114629-153-1071 от 03.03.2020– Система дистанционного обучения на платформе Moodle
	Практические занятия	
Кабинет технического обслуживания и ремонта автомобилей 5117	<p>Мобильная мультимедийная установка: экран, ноутбук, колонки, доска, столы, стулья</p> <p>Линия технического контроля автотранспортных средств.</p> <p>Стенд тормозной силовой СТС-3-СП-11, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none">- рама фундаментная-устройство опорное-шкаф силовой-датчик усилия на органе управления IR-Sender Win-стойка управления2.2. Комплект ПК2.3.Програмный комплекс «Линия технического контроля»2.4 Манометр шинный «МД-214»2.5 Штангенциркуль «ШЦ-1-150»2.6. Секундомер «СОС пр-26-2-000»2.7. Стойка приборная «К 297.10»2.8. Стойка приборная «СП-1»2.9. Прибор проверки фар «ОПК» с кабелем связи с ПК2.10 Прибор для измерения люфта «ИСЛ-401» с кабелем связи с ПК(Е4)	<ul style="list-style-type: none">– Операционная система Microsoft Windows Professional 10 Sngl Upgrade Academic OLP 1 License No Level: Лицензия №66734667 от 12.04.2016 г. (бессрочная).– Операционная система Microsoft WinHome 10 Russian Academic OLP License No Level Legalization Get Genuine: Лицензия №66734667 от 12.04.2016 г. (бессрочная).– Пакет офисных приложений Microsoft Office 2016 Sngl Academic OLP License No Level: Лицензия 66734667 от 12.04.2016 (включает Word, Excel, PowerPoint) (бессрочная).– Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition.250-499 Node 2 yeas Education Renewal License Лицензия № 2434-200303-114629-153-1071 от 03.03.2020– Система дистанционного обучения на платформе Moodle



	2.11 Измеритель светопропускания стекол «ИСС-1» с кабелем связи с ПК(Е5) 2.12 Измеритель дымности «АВГ1Д-4.01» с кабелем связи с ПК(Е2) 2.13 Газоанализатор «АВГ-4-2.01»(4-х компонентный) с кабелем связи с ПК(Е3)	
	Самостоятельная работа	
Помещение для самостоятельной работы: 5114	Столы, стулья	
Читальный зал № 5207, 5208	Оснащены компьютерами с выходом в интернет, столы, стулья	– Операционная система Microsoft Windows Professional 10 Singl Upgrade Academic OLP 1 License No Level: Лицензия №66734667 от 12.04.2016 г. (бессрочная). – Операционная система Microsoft WinHome 10 Russian Academic OLP License No Level Legalization Get Genuine: Лицензия №66734667 от 12.04.2016 г. (бессрочная). – Пакет офисных приложений Microsoft Office 2016 Sngl Academic OLP License No Level: Лицензия 66734667 от 12.04.2016 (включает Word, Excel, PowerPoint) (бессрочная). – Комплексная система антивирусной защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition.250-499 Node 2 yeas Education Renewal License Лицензия № 2434-200303-114629-153-1071 от 03.03.2020 – Система дистанционного обучения на платформе Moodle

Раздел 12. Особенности обучения студентов с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предъявляются особые требования к организации образовательного процесса и выбору методов и форм обучения при изучении данной дисциплины.

Для обучения студентов с нарушением слуха предусмотрены следующие методы обучения:

- объяснительно-иллюстративный метод (лекция, работа с литературой);
- репродуктивный (студенты получают знания в готов виде);
- программированный или частично-поисковый (управление и контроль познавательной деятельности по схеме, образцу).

Для повышения эффективности занятия используются следующие средства обучения:

- учебная, справочная литература, работа с которой позволяет развивать речь, логику, умение обобщать и систематизировать информацию;
- словарь понятий, способствующих формированию и закреплению терминологии;
- структурно-логические схемы, таблицы и графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, активизирующие различные виды памяти;



- раздаточный материал, позволяющий осуществить индивидуальный и дифференцированный подход, разнообразить приемы обучения и контроля;
- технические средства обучения.

Во время лекции используются следующие приемы:

- наглядность;
- использование различных форм речи: устной или письменной – в зависимости от навыков, которыми владеют студенты;

- разделение лекционного материала на небольшие логические блоки.

Учитывая специфику обучения слепых и слабовидящих студентов, соблюдаются следующие условия:

- дозирование учебных нагрузок;
- применение специальных форм и методов обучения, оригинальных учебников и наглядных пособий;

Во время проведения занятий происходит частое переключение внимания обучающихся с одного вида деятельности на другой. Также учитываются продолжительность непрерывной зрительной нагрузки для слабовидящих. Учет зрительной работы строго индивидуален.

Искусственная освещенность помещения, в которых занимаются студенты с пониженным зрением, оставляет от 500 до 1000 лк. На занятиях используются настольные лампы.

Формы работы со студентами с нарушениями опорно-двигательного аппарата следующие:

- лекции групповые (проблемная лекция, лекция-презентация, лекция-диалог, лекция с применением дистанционных технологий и привлечением возможностей интернета).
- индивидуальные беседы;
- мониторинг (опрос, анкетирование).

Конкретные виды и формы самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем самостоятельно. Выбор форм и видов самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ и инвалидов осуществляются с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.



ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

Рабочая программа учебной дисциплины
«Система, технология и организация сервисных услуг»

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
на 2023-2024 учебный год**

Внести в рабочую программу следующие изменения и дополнения:

Внести изменения и дополнения в П.7 на основании обновленного обеспечения образовательного процесса учебной и учебно-методической литературой.

1. Кравченко И. Н., Коломейченко А. В., Чепурин А. В., Корнеев В. М. Проектирование предприятий технического сервиса (Проектирование предприятий технического сервиса : учебное пособие / И. Н. Кравченко, А. В. Коломейченко, А. В. Чепурин, В. М. Корнеев. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — ISBN 978-5-8114-1814-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/213281> (дата обращения: 31.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Изменения к рабочей программе учебной дисциплины согласованы на заседании учебно-методической комиссии факультета инженерных технологий, протокол № 05 от 14.02.2023 г.

Изменения к рабочей программе учебной дисциплины утверждены на заседании ученого совета факультета инженерных технологий, протокол № 89 от 14.02.2023 г.

Руководитель образовательной программы

Г.А. Иовлев

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
Кафедра «Сервис транспортных и технологических машин и оборудования в
АПК»**

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.О.30 «Система, технология и организация сервисных услуг»

Направление подготовки
35.03.06 «Агроинженерия»

Профиль
«Эксплуатация технологических и транспортных машин»

Бакалавриат

Екатеринбург 2021 г.

1. Модели контролируемых компетенций:

1.1. Компетенции формируемые в процессе изучения дисциплины (6 семестр):

Индекс	Формулировка компетенции
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
ОПК-6	Способен использовать базовые знания экономики и определять экономическую эффективность в профессиональной деятельности
ПК-5	Способен планировать техническое обслуживание и ремонт технологических и транспортных машин

2. В результате изучения дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг» обучающийся должен:*

Знать:

- основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач
- базовые экономические ограничения *при проектировании* технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса
- **Методы прогнозирования и планирования** технического обслуживания и ремонт технологических и транспортных машин

Уметь:

- применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.
- Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин
- *Реализовать теоретические знания* по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях

Владеть:

- способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.
- умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики
- умением *разрабатывать оптимальные схемы* расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат

3. Программа оценивания контролируемой компетенции:

№	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства**
1	Модуль 1. «Предприятие как хозяйственный субъект»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
2	Модуль 2. «Структура экономической деятельности сервисных предприятий, организаций и служб»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
3	Модуль 3. «Коммерческая деятельность предприятий»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
4	Модуль 4. «Инвестирование производства»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест

5	Модуль 5. «Системы оплаты труда персонала»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
6	Модуль 6. «Анализ производственной деятельности»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
7	Модуль 7. «Классификация услуг сервиса, виды и формы организации услуг»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
8	Модуль 8. «Организационно-управленческая структура»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
	Модуль 9. «Законодательные акты, нормативная и разрешительная документация»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
	Модуль 10. «Особенности фирменного обслуживания и лизинга»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
	Модуль 11. «Нормативно-технологическая база сервиса»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
	Модуль 12. «Материально-техническое обеспечение предприятий сервиса».	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест
	Модуль 13. «Методы сокращения продолжительности на поставки, вид обслуживания «точно в срок»	УК-9, ОПК-6, ПК-5	Тест

* Наименование темы (раздела) или тем (разделов) берется из рабочей программы дисциплины.

** В графу наименование оценочного средства в обязательном порядке входит способ осуществления оценки компетенции (части контролируемой компетенции) (устно, письменно, компьютерные технологии и др.).

3.1. Программа текущего оценивания контролируемой компетенции:

Текущий контроль оценки формирования и реализации компетенций производится на основании материалов контролируемых модулей.

Для текущего контроля реализации компетенций разработаны следующие вопросы:

1. Технический сервис в сельском хозяйстве – это:
2. Услуга – это:
3. Виды работ и услуг технического сервиса.
4. Обращение продукции или снабжение продукцией – это:
5. Виды услуг, составляющие обращение или снабжение продукцией.
6. Эксплуатация – это:
7. Эксплуатация изделия включает в себя:
8. Цель технической эксплуатации.
9. Перечень работ и услуг включённых в техническую эксплуатацию.
10. Основные участники технического сервиса в сельском хозяйстве.
11. Производитель сельскохозяйственной продукции – это:
12. Исполнитель работ или услуг – это:
13. К сервисным предприятиям относятся:
14. По виду предоставляемых услуг и выполняемых работ предприятия сервиса подразделяются на:
15. Изготовитель технических средств – это:
16. Центр технического сервиса – это:
17. Классификация центров технического сервиса.
18. Классификация центров технического сервиса по признаку «зона деятельности».
19. Классификация центров технического сервиса по признаку «вид продукции».
20. Классификация центров технического сервиса по признаку «отношение к заводу-изготовителю».
21. Классификация центров по признаку «структура услуг».
22. Дилер – это:

23. Дистрибьютор – это:
24. В соответствии с каким законом разработаны Правила оказания услуг (выполнения работ).
25. Основные правила оказания услуг (выполнения работ):
26. Информация о деятельности исполнителя услуг технического сервиса должна в себя включать:
27. Исполнитель услуг технического сервиса обязан предоставить потребителю следующую информацию:
28. Договор на оказание услуг технического сервиса может быть в следующей форме:
29. Договор на оказание услуг технического сервиса должен содержать следующие сведения:
30. В каком случае, при оказании услуг, составляется приёмосдаточный акт.
31. В приёмосдаточном акте указываются следующие пункты:
32. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе потребовать следующее:
33. Основа успешного функционирования и прогрессивного развития технического сервиса в рыночных условиях:
34. Кто формирует требования к качеству техники.
35. Техничко-экономические параметры машины, заложенные в процессе создания, проявляют себя при:
36. Что является приоритетом в цепочке «качество новых машин – объёмы технического сервиса – размеры ремонтно-обслуживающей базы – издержки ТО и Р».
37. От чего зависят объёмы сервиса и размеры ремонтно-обслуживающей базы.
38. Чем определяется численность и загрузка машин.
39. За счёт чего обеспечивается сокращение объёма сервисных операций при создании машины.
40. Как влияют на машину сроки использования, износ и старение.
41. Фирменный технический сервис – это:
42. Пути и рекомендации по развитию услуг инженерно-технического сервиса:
43. Основу взаимоотношений исполнителей технического сервиса со своими клиентами и изготовителями машин определяют следующие законодательные и нормативные акты:
44. Основные разделы договора.
45. В чём заключаются фирменные обязательства изготовителя ТТМ в течение гарантийного срока эксплуатации.
46. Отказ машины в гарантийный период должен устраняться в срок...
47. Гарантийный срок, при устранении отказов в машине...
48. Когда изготовитель машин освобождается от ответственности при возникновении неисправности машины в гарантийный период.
49. В центре по предпродажному и гарантийному обслуживанию должны быть следующие посты:
50. Направления организации ТО и Р и планирования развития ремонтно-обслуживающей базы.
51. Уровни ремонтно-обслуживающей базы для ТО и Р техники.
52. Объектами ремонтно-обслуживающей базы для ТО и Р техники I уровня являются:
53. Объектами ремонтно-обслуживающей базы для ТО и Р техники II уровня являются:
54. Объектами ремонтно-обслуживающей базы для ТО и Р техники III уровня являются:
55. Производственное предприятие – это:
56. Внутренняя среда предприятия – это:
57. Внешняя среда предприятия – это:
58. Важнейшие задачи действующего предприятия.
59. Чем определяются задачи действующего предприятия.
60. Государственный контроль над действующим предприятием ведётся по следующим направлениям.
61. Факторы, определяющие образование новых и расширение действующих предприятий.
62. Кто принимает решение об образовании нового предприятия.
63. Кто формирует основную цель при образовании нового предприятия.

64. Цель создания нового предприятия заключается в следующем:
65. В уставе предприятия указываются:
66. Кто принимает решение о ликвидации предприятия.
67. Законодательные акты, определяющие необходимость формирования эффективных систем сертификации.
68. Факторы, определяющие необходимость отнесения услуг ТО и Р ТТМ к объектам сертификации.
69. Что даёт сертификация услуг технического сервиса.
70. Что даёт сертификация услуг технического сервиса для завода- изготовителя или региональной сервисной системы.
71. Что даёт сертификация услуг технического сервиса для сервисного предприятия.
72. Что даёт сертификация услуг технического сервиса для потребителя работ и услуг сервисного предприятия.
73. Используемые методы проверок позволяют:
74. По чьей инициативе производится добровольная сертификация.
75. Кто выбирает приемлемую схему сертификации.
76. Краткая характеристика сертификации услуг по схеме №1.
77. Краткая характеристика сертификации услуг по схеме №2.
78. Краткая характеристика сертификации услуг по схеме №3.
79. Вопросы, которые необходимо рассмотреть при аттестации сервисного предприятия.
80. Оценка предприятия фиксирует состояние следующих служб, отделений, участков, цехов.
81. Нормативно-правовая база регламентирует следующие направления деятельности сервисного предприятия.
82. К нормативным документам относятся:
83. Нормативно-правовая база деятельности сервисного предприятия подразделяется на:
84. Назовите основные законодательные акты, регулирующие отношения, возникающие при выполнении работ и оказании услуг.
85. Действующие системы сертификации услуг по ТО и Р ТТМ включают следующие основные группы услуг:
86. Виды сертификации.
87. Основные требования к сертификации услуг по ТО и Р ТТМ.
88. К технологической документации относятся:
- 89. Фирменное обслуживание – это:**
90. Чем обусловлена необходимость развития фирменного обслуживания.
91. Положения, используемые при формировании системы фирменного обслуживания производителями техники.
92. Со стороны сферы производства система фирменного обслуживания включает:
93. Со стороны сферы эксплуатации система фирменного обслуживания включает:
94. Лизинг – это:
95. Участники лизинговой сделки.
96. Объект лизинга – это:
97. Лизингодатель – это:
98. Лизингополучатель – это:
99. Поставщик (завод-изготовитель, посредник, продавец) – это:
100. Лизинговые компании – это:
101. Виды лизинга.
102. Кто несёт ответственность за риск случайной гибели, утраты, порчи лизингового имущества.
103. Лизингодателем в издержки по лизинговой сделке могут быть включены следующие затраты:
104. Прибыль лизинговой компании (норма рентабельности) не должна превышать –
105. Нормативно-технологическая документация подразделяется:

106. Виды конструкторской документации.
107. В номенклатуру конструкторской документации – эксплуатационные документы входят:
 108. Основные разделы Инструкции по эксплуатации:
 109. Основные разделы Инструкции по техническому обслуживанию:
 110. Основные разделы Руководства по эксплуатации:
 111. Основные разделы Инструкции по текущему ремонту:
 112. В номенклатуру конструкторской документации – ремонтные документы входят:
 113. Краткое содержание Руководства по техническому обслуживанию:
 114. Краткое содержание Руководства по текущему ремонту:
 115. Краткое содержание Технических требований на капитальный ремонт:
 116. Краткое содержание Общего руководства по капитальному ремонту:
 117. Краткое содержание Технических условий на сдачу в капитальный ремонт и выпуск из капитального ремонта:
118. В номенклатуру технологической документации входят:
 119. Техническая диагностика – это:
 120. Техническое диагностирование – это:
 121. Техническое состояние – это:
 122. Параметры технического состояния – это:
 123. Структурный параметр – это:
 124. Примеры структурных параметров:
 125. Диагностический параметр – это:
 126. Примеры диагностических параметров:
 127. Номинальное значение параметра – это:
 128. Предельное значение параметра – это:
 129. Допускаемое значение параметра – это:
 130. Ресурсный параметр – это:
 131. Функциональный параметр – это:
 132. Методы диагностирования.
 133. Классификация органолептических методов диагностирования.
 134. Классификация инструментальных методов диагностирования.
 135. Производственный процесс ремонта машин – это:
 136. Производственный процесс ремонта машин состоит из...
 137. Технологический процесс – это:
 138. Технологическая операция – это:
 139. Маршрутное операционное описание технологического процесса – это:
 140. Операционное описание технологического процесса – это:
 141. Технологическим оборудованием называют –
 142. Технологическая оснастка – это:
 143. К вспомогательным и обслуживающим процессам относят:
 144. Производственный процесс ремонта машин состоит из следующих частей и операций:
 145. Характеристика состояния – это:
 146. Параметры состояния зависят от:
 147. Когда закладываются характеристики состояния и параметры состояния.
 148. Ухудшение технического состояния ТТМ происходит вследствие воздействия:
 149. Причины ухудшения работоспособности машин.
 150. Как связаны между собой уровень надёжности и количество мест неисправности машины.
151. Преимущество вероятностных моделей, применяемых для прогнозирования технического состояния ТТМ.

152. Недостаток вероятностных моделей, применяемых для прогнозирования технического состояния ТТМ.
153. Виды объектов ремонтно-обслуживающей базы:
154. Пути увеличения производственной мощности предприятия сервиса.
155. Как влияет специализация и кооперация на предприятия сервиса.
156. Концентрация технического сервиса – это:
157. Экономические показатели, используемые для характеристики предприятий ТС.
158. Специализация – это:
159. Эффект от специализации возникает в результате:
160. Углубление специализации предприятий связано с ...
161. Кооперация – это:
162. Концентрация производства предопределяет:
163. Специализация производства предопределяет:
164. Под механизацией технологических процессов ТО и Р ТТМ понимается:
165. Механизация технологических процессов подразделяется:
166. Частичная механизация...
167. Полная (или комплексная механизация)...
168. Автоматизация технологического процесса...
169. Какой прирост производительности труда обеспечивается за счёт внедрения новой техники, современной технологии, механизации и автоматизации производственных процессов.
170. Какой прирост производительности труда обеспечивается за счёт улучшения организации производства.
171. Какой прирост производительности труда обеспечивается за счёт повышения квалификации работающих.
172. В чём выражается технико-экономическое и социальное значение механизации и автоматизации производственных процессов.
173. Основная задача, решаемая при механизации и автоматизации производственных процессов.
174. Показатели оценки механизации производственных процессов:
175. Уровень механизации – это:
176. Уровень механизации производственных процессов рассчитывается по формуле:
177. Степень механизации – это:
178. Степень механизации производственных процессов рассчитывается по формуле:
179. «Звённость» оборудования – это:
180. Виды средств механизации в зависимости от количества замещённых оборудованием рабочих функций человека:
181. К операциям, трудноподдающимся и не поддающимся механизации относятся:
182. Предельно-возможный уровень механизации при ТО и Р ТТМ:
183. Предельно-возможный уровень механизации уборочно-моечных, смазочно-заправочных работ:
184. Группы технологического оборудования:
185. К группе специализированного технологического оборудования относятся:
186. К группе оборудования общего назначения относятся:
187. Формы материально-технического снабжения:
188. Преимущества транзитной поставки материальных ресурсов.
189. Недостатки транзитной поставки материальных ресурсов.
190. Преимущества оптовой торговли материальными ресурсами.
191. Недостатки оптовой торговли материальными ресурсами.
192. Виды материальных ресурсов, используемых при эксплуатации ТТМ:
193. Краткая характеристика запасных частей:
194. Краткая характеристика шин и аккумуляторов:

195. Краткая характеристика топливо-смазочных материалов:
196. Виды технических жидкостей:
197. Назначение лакокрасочных материалов.
198. Краткая характеристика прочих материалов:
199. Классификация факторов,
200. К конструктивным факторам, определяющим потребность в запасных частях, относятся:
201. Как влияет на потребность в запасных частях уровень надёжности машин.
202. Как влияет на потребность в запасных частях уровень сложности машин.
203. Как влияет на потребность в запасных частях уровень унификации машин.
204. К эксплуатационным факторам, определяющим потребность в запасных частях, относятся:
205. Как влияет на потребность в запасных частях интенсивность эксплуатации машин:
206. Как влияет на потребность в запасных частях квалификация оператора:
207. Как влияет на потребность в запасных частях природно-климатические условия эксплуатации ТТМ:
208. К технологическим факторам, определяющим потребность в запасных частях, относятся:
209. Как влияет на потребность в запасных частях качество ТО и Р ТТМ:
210. Как влияет на потребность в запасных частях качество используемых запчастей и материалов:
211. К организационным факторам, определяющим потребность в запасных частях, относятся:
212. Методы определения потребности в запасных частях:
213. Краткая характеристика метода определения потребности в запасных частях «по номенклатурным нормам».
214. Потребность в запасных частях, при методе определения потребности в запасных частях «по номенклатурным нормам», рассчитывается по формуле:
215. Краткая характеристика метода определения потребности в запасных частях «по фактическому рыночному спросу на запасные части».
216. Краткая характеристика смешанного метода определения потребности в запасных частях.
217. Потребность в ресурсах для предприятия складывается из:
218. Что необходимо знать при определении потребности в материальных ресурсах.
219. Исходными данными для обоснования расчёта потребности во вспомогательных материалах, топлива, инструмента являются:
220. Количество материалов, необходимых для обеспечения производственной деятельности предприятия рассчитывается по формуле:
221. Производственные запасы подразделяются на:
222. Назначение текущего запаса.
223. Назначение страхового запаса.
224. Размеры производственных запасов определяются в:
225. Методы оценки запасов.
226. Краткая характеристика метода по себестоимости каждой единицы закупаемых товаров.
227. Краткая характеристика метода по средней себестоимости каждой единицы закупаемых товаров.
228. Краткая характеристика метода по себестоимости первых по времени закупок.
229. Для расчёта стоимости израсходованных материалов при использовании метода первых по времени закупок применяется формула:
230. Краткая характеристика метода по себестоимости последних по времени закупок.

231. Для расчёта стоимости израсходованных материалов при использовании метода последних по времени закупок применяется формула:
232. Основные задачи учёта материальных ценностей:
233. Первичными документами учёта поступления материалов на предприятие являются:
234. Основным видом складского расхода материалов является:
235. Отпуск со склада производится на основании:
236. По лимитным картам осуществляется отпуск:
237. По индивидуальным (разовым) требованиям осуществляется отпуск:
238. Краткая характеристика сальдового метода учёта материальных ценностей на предприятиях ТС.

На основании вопросов разработаны тесты для контроля реализации компетенции:

1. Технический сервис в сельском хозяйстве – это:

1.1.- стадия, на которой продукцию продвигают от изготовителя потребителю или от одного владельца другому.	1.3.- работа, действие, деятельность или мероприятие по удовлетворению чьих-либо нужд.
1.2.- стадия жизненного цикла продукции, на которой реализуется, поддерживается, восстанавливается его работоспособность.	1.4.- комплекс работ и услуг по эффективному использованию техники, оборудования для АПК и поддержанию их в исправном состоянии в течении всего периода эксплуатации; по обеспечению АПК новой техникой, оборудованием, запчастями и ГСМ.

2. Услуга – это:

2.1.- комплекс работ и услуг по эффективному использованию техники, оборудования для АПК и поддержанию их в исправном состоянии в течении всего периода эксплуатации; по обеспечению АПК новой техникой, оборудованием, запчастями и ГСМ.	2.3.- стадия жизненного цикла продукции, на которой реализуется, поддерживается, восстанавливается его работоспособность.
2.2.- работа, действие, деятельность или мероприятие по удовлетворению чьих-либо нужд.	2.4.- стадия, на которой продукцию продвигают от изготовителя потребителю или от одного владельца другому.

3. Виды работ и услуг технического сервиса.

3.1.- информирование о технике; - купля-продажа техники; - техническое обслуживание; - ремонт; - обеспечение финансовыми ресурсами; - обеспечение транспортных работ по перевозке финансовых ресурсов.	3.3.- информирование о технике; - купля-продажа техники; - техническое обслуживание; - ремонт; - поставка запасных частей, материалов; - обеспечение посевных, уборочных, транспортных работ.
3.2.- купля-продажа техники; - техническое обслуживание; - ремонт; - поставка запасных частей, материалов; - обеспечение транспортных работ по перевозке финансовых ресурсов; - информирование о грузопотоке.	3.4.- ремонт; - поставка запасных частей, материалов; - обеспечение посевных, уборочных, транспортных работ; - информирование о технике; - изъятие техники у владельца; - технический осмотр.

4. Обращение продукции или снабжение продукцией – это:

4.1.- стадия, на которой продукцию продвигают от изготовителя потребителю или от одного владельца другому.	4.3.- работа, действие, деятельность или мероприятие по удовлетворению чьих-либо нужд.
4.2.- стадия жизненного цикла продукции, на которой реализуется, поддерживается, восстанавливается его работоспособность.	4.4.- комплекс работ и услуг по эффективному использованию техники, оборудования для АПК и поддержанию их в исправном состоянии в течении всего периода эксплуатации; по обеспечению АПК новой техникой, оборудованием, запчастями и ГСМ.

5. Виды услуг, составляющие обращение или снабжение продукцией.

5.1.- информирование потребителя о продукции - изучение потребности в продукции; - изучение платёжеспособности потенциальных потребителей; - информирование изготовителя о потребности на продукцию; - купля-продажа посредником; - транспортирование.	5.3.- информирование изготовителя о потребности на продукцию; - купля-продажа посредником; - транспортирование; - информирование потребителя о продукции; - подготовка продукции к потреблению; - изучение потребности в материалах, используемых для изготовления продукции.
5.2.- изучение потребности в продукции; - изучение платёжеспособности потенциальных потребителей; - информирование изготовителя о потребности на продукцию; - купля-продажа посредником; - хранение; - изготовление техники на заводе-изготовителе.	5.4.- изучение платёжеспособности потенциальных потребителей; - информирование изготовителя о потребности на продукцию; - купля-продажа посредником; - транспортирование; - предпродажное обслуживание; - информирование потребителя о стоимости материалов, используемых для изготовления продукции.

6. Эксплуатация – это:

6.1.- работа, действие, деятельность или мероприятие по удовлетворению чьих-либо нужд.	6.3.- стадия, на которой продукцию продвигают от изготовителя потребителю или от одного владельца другому.
6.2.- комплекс работ и услуг по эффективному использованию техники, оборудования для АПК и поддержанию их в исправном состоянии в течении всего периода эксплуатации; по обеспечению АПК новой техникой, оборудованием, запчастями и ГСМ.	6.4.- стадия жизненного цикла продукции, на которой реализуется, поддерживается, восстанавливается его работоспособность.

3.1.1. Критерии оценивания тестов при текущем контроле:

Из четырёх ответов обучаемый должен выбрать один правильный.

Оценка	Критерии оценки
«Отлично»	92-100% правильных
«хорошо»	73-91%
«удовлетворительно»	52-72%
«неудовлетворительно»	51% и менее.

3.2. Программа промежуточной аттестации.

3.2.1 Критерии оценки курсового проекта

«Отлично» - курсовой проект должен быть выполнен в соответствии с графиком учебного процесса, защищён в течение «зачётной недели», заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять курсовую работу, предусмотренную программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

«Хорошо» - курсовой проект должен быть выполнен в соответствии с графиком учебного процесса, защищён в течение «сессии», заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, успешно выполняющий предусмотренную в программе курсовую работу, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе.

«Удовлетворительно» - курсовой проект выполнен с нарушением графика учебного процесса, защищён, заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением курсовой работы, предусмотренной программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой.

«Неудовлетворительно» - курсовой проект не представлен к защите, а также выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении курсовой работы. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Тематика курсовой работы:

Сервис и техническая эксплуатация машин и оборудования

3.2.2. Для промежуточной аттестации на базе тестов по всем модулям дисциплины разрабатываются билеты. Для примера представлен билет №1.

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет инженерных технологий
Кафедра Сервис транспортных и технологических машин и оборудования в АПК

Дисциплина **«Система, технологии и организация сервисных услуг»**

Форма обучения – очная, заочная

Экзаменационный билет № 1

1. Технический сервис в сельском хозяйстве – это:

1.1.- стадия, на которой продукцию продвигают от изготовителя потребителю или от одного владельца другому.	1.3.- работа, действие, деятельность или мероприятие по удовлетворению чьих-либо нужд.
1.2.- стадия жизненного цикла продукции, на которой реализуется, поддерживается, восстанавливается его работоспособность.	1.4.- комплекс работ и услуг по эффективному использованию техники, оборудования для АПК и поддержанию их в исправном состоянии в течении всего периода эксплуатации; по обеспечению АПК новой техникой, оборудованием, запчастями и ГСМ.

2. Классификация центров технического сервиса по признаку «зона деятельности».

2.1.- тракторные; - автомобильные.	2.3.- региональные; - районные.
2.2.- фирменные; - независимые.	2.4.- специализированные; - универсальные.

3. Техничко-экономические параметры машины, заложенные в процессе создания, проявляют себя при:

3.1.- использовании; - техническом обслуживании; - ремонте; - утилизации.	3.3.- ремонте; - утилизации; - хранении; - техническом осмотре.
3.2.- техническом обслуживании; - ремонте; - раскомплектовании; - хранении.	3.4.- утилизации; - использовании; - техническом осмотре; - аварии.

4. Объектами ремонтно-обслуживающей базы для ТО и Р техники I уровня являются:

4.1.- специализированные заводы по капитальному ремонту тракторов; - специализированные заводы по капитальному ремонту автомобилей; - специализированные заводы по капитальному ремонту комбайнов; - специализированные заводы по капитальному ремонту узлов и агрегатов ТТМ; - производства по восстановлению изношенных деталей; - производства по изготовлению ремонтно-технологического оборудования.	4.3.- ремонтно-технические предприятия; - станции технического обслуживания автомобилей (СТОА); - станции технического обслуживания тракторов (СТОТ); - специализированные заводы по капитальному ремонту узлов и агрегатов ТТМ; - производства по восстановлению изношенных деталей; - производства по изготовлению ремонтно-технологического оборудования.
4.2.- центральные ремонтные мастерские; - автомобильный гараж; - машинный двор; - склады ГСМ; - посты заправки; - передвижные средства ТО и Р.	4.4.- ремонтно-технические предприятия; - станции технического обслуживания автомобилей (СТОА); - станции технического обслуживания тракторов (СТОТ); - станции технического обслуживания машин и оборудования животноводческих ферм - цехи по ремонту комбайнов и других сложных машин; - пункты проката ТТМ.

5. Что даёт сертификация услуг технического сервиса.

5.1.- объективную и независимую оценку их соответствия нормативным документам; - повысить стоимость.	5.3.- повысить стоимость; - право не выполнять весь перечень операций при проведении ТО и Р.
5.2.- обеспечивает необходимые функциональ-ные качества ТТМ; - право не выполнять весь перечень операций при проведении ТО и Р.	5.4.- объективную и независимую оценку их соответствия нормативным документам; - обеспечивает необходимые функциональ-ные качества ТТМ.

6. Виды сертификации.

6.1.- обязательная; - добровольно-обязательная.	6.3.- добровольно-обязательная; - обязательно-принудительная.
6.2.- добровольная; - обязательно-принудительная.	6.4.- обязательная; - добровольная.

7. Лизингодателем в издержки по лизинговой сделке могут быть включены следующие затраты:

7.1.- отчисления на амортизацию; - таможенная пошлина; - процент за кредит; - налоги; - затраты на содержание аппарата управления лизингодателя; - страхование персонала лизингодателя.	7.3.- отчисления на амортизацию; - таможенная пошлина; - процент за кредит; - налоги; - затраты на ТО и Р; - страхование техники.
7.2.- таможенная пошлина; - процент за кредит; - налоги; - затраты на ТО и Р; - страхование персонала лизингодателя;	7.4.- налоги; - затраты на ТО и Р; - страхование техники; - отчисления на амортизацию; - зарплата таможенников;

- отчисления на зарплату персоналу лизингодателя.	- пени при просрочке очередного платежа по лизинговой сделке.
---	---

8. Техническое диагностирование – это:

8.1.- отрасль знаний, изучающая закономерности изменения технического состояния машин и разрабатывающая методы и средства его определения.	8.3.- совокупность подверженных изменению в процессе эксплуатации свойств изделия, характеризующихся определёнными параметрами и признаками, установленными технической документацией.
8.2.- процесс определения технического состояния машин с определённой точностью.	8.4.- различные физические величины, которые характеризуют исправность или работоспособность изделия.

9. Технологический процесс – это:

9.1.- основной элемент производственного планирования и учёта, законченная часть технологического процесса, выполняемая на одном рабочем месте.	9.3.- описание последовательности технологических операций без содержания переходов и режимов обработки.
9.2.- часть производственного процесса, содержащая действия, последовательно изменяющие состояние объекта ремонта при восстановлении их работоспособности.	9.4.- совокупность действий людей и орудий производства, выполняемых в определённой последовательности и обеспечивающих возвращение изношенным машинам работоспособности, утраченной при эксплуатации.

10. Пути увеличения производственной мощности предприятия сервиса.

10.1.- внедрение прогрессивной технологии; - организация работ.	10.3.- внедрение прогрессивной технологии; - расширение производственной базы.
10.2.- организация работ; - улучшение существующих технологий.	10.4.- улучшение существующих технологий; - расширение производственной базы.

11. Какой прирост производительности труда обеспечивается за счёт повышения квалификации работающих.

11.1.- 100%.	11.3.- 60%.
11.2.- 40%.	11.4.- 20%.

12. Преимущества транзитной поставки материальных ресурсов.

12.1.- требует соблюдения «транзитной нормы», при малых объёмах потребления создаются сверхнормативные остатки.	12.3.- снижаются издержки обращения в расчёте на единицу объёма реализуемых товаров.
12.2.- потребитель получает такое количество продукции, которое необходимо для осуществления им производственной деятельности.	12.4.- на материальные ресурсы начисляется повышенная наценка по сравнению с транзитной поставкой материальных ресурсов.

13. Как влияет на потребность в запасных частях интенсивность эксплуатации машин:

13.1.- чем выше интенсивность эксплуатации, тем больше расход запасных частей.	13.3.- чем ниже квалификация оператора, тем больше расход запасных частей.
13.2.- чем ниже качество ТО и Р, тем больше расход запасных частей.	13.4.- с ухудшением природно-климатических условий происходит увеличение расхода запасных частей.

14. Назначение текущего запаса.

14.1.- обеспечение материалами при отклонении фактических сроков поставок от планируемых.	14.3.- обеспечение материалами при отклонении фактических сроков поставок в течение года.
14.2.- бесперебойное обеспечение предприятия в период между двумя очередными поставками.	14.4.- бесперебойное обеспечение предприятия в течение года.

15. Как решается задача хранения рационального запаса запасных частей и материалов в системе материально-технического снабжения.

15.1.- путём применения складской формы продвижения продукции от потребителей к изготовителям, заключающейся в децентрализации различных по номенклатуре и объёму запасов на складах различных уровней.	15.3.- путём применения транзитной формы продвижения продукции от изготовителей к потребителям, заключающейся в централизации различных по объёму запасов на складах равных уровней.
15.2.- путём применения транзитной формы продвижения продукции от изготовителей к потребителям.	15.4.- путём применения складской формы продвижения продукции от изготовителей к потребителям, заключающейся в централизации различных по

	номенклатуре и объёму запасов на складах различных уровней.
--	---

16. Поддержание соотношения деталей частого и нерегулярного спроса, обеспечивающего высокую оборачиваемость запасов при обеспечении покупательского спроса и оптимальных расходах на их содержание достигается решение следующих задач:

16.1.- учёт текущего уровня запаса на складах различных уровней; - расчёт стоимости заказа; - определение интервала времени между двумя, выходящими из ТО и Р машинами.	16.3.- определение интервала времени между заказами; - учёт текущего уровня запаса на складе предприятия; - расчёт стоимости заказа.
16.2.- расчёт размера заказа; - определение интервала времени между двумя, выходящими из ТО и Р машинами; - учёт текущего уровня запаса на складе предприятия.	16.4.- учёт текущего уровня запаса на складах различных уровней; - расчёт размера заказа; - определение интервала времени между заказами.

17. Основная цель совершенствования системы материально-технического обеспечения АПК.

17.1.- создание эффективной рыночной инфра-структуры и механизма формирования заказа промышленности для удорожания поставки селу необходимых ему материально-технических ресурсов.	17.3.- создание эффективной рыночной инфра-структуры и механизма формирования заказа промышленности для удешевления поставки селу необходимых ему материально-технических ресурсов.
17.2.- создание благоприятных условий для по-вышения эффективности деятельности заводов-изготовителей полнокомплектной техники.	17.4.- создание благоприятных условий для по-вышения эффективности деятельности дилеров заводов-изготовителей полнокомплектной тех-ники.

18. Цена кредита – это:

18.1.- субъект кредитных отношений, предоставляющий денежные средства, имущество во временное пользование.	18.3.- предоставление активов на условиях возврата на определённый срок и под определённый процент.
18.2.- банковская ставка процента по ссудам.	18.4.- экономическая сделка, при которой один партнёр предоставляет другому денежные средства или имущество на условиях срочности, возвратности и платности.

19. Порядок операций обработки заказов:

19.1.- сбор заказов, проверка доступности заказов, модификация заказов; - назначение цены заказов, оповещение клиентов о состоянии заказа, детализация цен и ценовых скидок; - изменение источника поставок по заказам, оформление договоров на продажу, обработка договоров на продажу; - выделение запасов под заказ, отпуск выделенных запасов, оформление документов на комплектование заказа; - отгрузка запасов по устной просьбе, выписка накладных, уведомление об оплате; - операции в связи с потерей товаров в дороге, наказание экспедитора, контроль за возмещением денежных средств экспедитором.	19.3.- изменение источника поставок по заказам, оформление договоров на продажу, обработка договоров на продажу; - выделение запасов под заказ, отпуск выделенных запасов, оформление документов на комплектование заказа; - отгрузка запасов по договору о продаже, выписка счетов-фактур, уведомление об отправке; - операции в связи с возвратом товаров, управление обслуживанием потребителей, контроль стимулирования продаж; - отказ в выполнении заказа, в связи с отсутствием деталей данной номенклатуры, модификация ТТМ под существующую номенклатуру деталей; - назначение цены заказов, оповещение клиентов о повышении стоимости заказа, детализация цен и снижение ценовых скидок.
19.2.- сбор заказов, проверка доступности заказов, модификация заказов; - назначение цены заказов, оповещение клиентов о состоянии заказа, детализация цен и ценовых скидок; - изменение источника поставок по заказам, оформление договоров на продажу, обработка договоров на продажу;	19.4.- выделение запасов под заказ, отпуск выделенных запасов, оформление документов на комплектование заказа; - отгрузка запасов по договору о продаже, выписка счетов-фактур, уведомление об отправке; - операции в связи с возвратом товаров, управление обслуживанием потребителей, контроль стимулирования продаж

<ul style="list-style-type: none"> - выделение запасов под заказ, отпуск выделенных запасов, оформление документов на комплектование заказа; - отгрузка запасов по договору о продаже, выписка счетов-фактур, уведомление об отправке; - операции в связи с возвратом товаров, управление обслуживанием потребителей, контроль стимулирования продаж. 	<ul style="list-style-type: none"> - сбор заказов, проверка доступности заказов, модификация заказов; - назначение цены заказов, оповещение клиентов о повышении стоимости заказа, детализация цен и снижение ценовых скидок; - отсутствие источника поставок по заказам, разрыв договора на продажу, отправка неисполненного договора на потребителя.
--	---

20. «Приемлемым» уровнем обслуживания считается способность предприятия материально-технического снабжения отгрузить –

20.1.- 90% заказанных номенклатуры и количеств.	20.3.- 100% заказанных номенклатуры и количеств.
20.2.- 95% заказанных номенклатуры и количеств.	20.4.- 80% заказанных номенклатуры и количеств.

Составил: _____ Г.А. Иовлев
(подпись)
«__» _____ 20__ год

Утверждаю:
Декан факультета _____ М.Л.Юсупов
(подпись)
«__» _____ 20__ год

В каждом вопросе из четырех ответов обучаемый должен выбрать **один** правильный.

3.2.2. Критерии оценки экзамена:

Оценка	Критерии оценки	Квалиметрия
«Отлично»	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач - базовые экономические ограничения <i>при проектировании</i> технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса - Методы <i>прогнозирования и планирования</i> технического обслуживания и ремонт технологических и транспортных машин <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности. - Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин - <i>Реализовать теоретические знания</i> по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач. -умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики - умением <i>разрабатывать оптимальные схемы</i> расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат - умением использовать в практической деятельности <i>данные оценки технического</i> состояния транспортно-технологических машин и оборудования, полученные с применением диагностической аппаратуры 	95-100%
«хорошо»	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач 	75-94,9%

	<ul style="list-style-type: none"> - базовые экономические ограничения при проектировании технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса - Методы прогнозирования и планирования технического обслуживания и ремонт технологических и транспортных машин <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности. - Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин - Реализовать теоретические знания по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач. -умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики - умением разрабатывать оптимальные схемы расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат 	
«удовлетворительно»	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач - базовые экономические ограничения <i>при проектировании</i> технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса - Методы <i>прогнозирования и планирования</i> технического обслуживания и ремонт технологических и транспортных машин <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности. - Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин - <i>Реализовать теоретические знания</i> по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач. -умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики - умением <i>разрабатывать оптимальные схемы</i> расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат 	51-74,9%
«неудовлетворительно»	<p>Не знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач - базовые экономические ограничения <i>при проектировании</i> технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса - Методы <i>прогнозирования и планирования</i> технического обслуживания и ремонт технологических и транспортных машин <p>Не умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности. - Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин 	50 и менее%

	<p>- <i>Реализовать теоретические знания</i> по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях</p> <p>Не владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач. -умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики - умением <i>разрабатывать оптимальные схемы</i> расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат 	
--	---	--

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Оценка знаний по дисциплине проводится с целью определения уровня освоения предмета, включает:

- работа на лекциях;
- курсовой проект;
- тестирование;
- экзамен.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);
- промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по конкретным разделам дисциплины).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины, промежуточная аттестация обучающихся – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том посредством испытания в форме экзамена.

4.1 Итоговая оценка по дисциплине складывается:

Вид испытания	Квалиметрия	Критерии оценки компетенции
Работа на лекции	0,8 балла/занятие (max количество баллов – 24).	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач - базовые экономические ограничения <i>при проектировании</i> технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса - Методы прогнозирования и планирования техническое обслуживание и ремонт технологических и транспортных машин <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

		<ul style="list-style-type: none"> - Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин - <i>Реализовать теоретические знания</i> по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях
Тестирование по модулям (темам)	<ul style="list-style-type: none"> - «5» – 1,4 балла/занятие (max количество баллов – 25); - «4» – 1.1 балла/занятие (количество баллов – 20); - «3» – 0,9 балла/занятие (min количество баллов – 16). 	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач - базовые экономические ограничения <i>при проектировании</i> технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса - Методы прогнозирования и планирования техническое обслуживание и ремонт технологических и транспортных машин <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности. - Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин - <i>Реализовать теоретические знания</i> по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач. -умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики - умением <i>разрабатывать оптимальные схемы</i> расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат
Курсовой проект	Отлично «5»– 26 баллов;	Курсовой проект выполнен в соответствии с графиком учебного процесса, защищён в течение «зачётной недели», заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять курсовую работу, предусмотренную программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.
	Хорошо «4» – 21 балл;	Курсовой проект выполнен в соответствии с графиком учебного процесса, защищена в течение «сессии», заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, успешно выполняющий предусмотренную в программе курсовую работу, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе.

	Удовлетворительно «3» – 17 баллов.	Курсовой проект выполнен с нарушением графика учебного процесса, защищена, заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением курсовой работы, предусмотренной программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой.
Экзамен (тестовый билет)	<p>«5» – 25 баллов (95-100%);</p> <p>«4» – 20 балл (74-94,9%);;</p> <p>«3» – 16 баллов. (55-74,9%);</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач - базовые экономические ограничения <i>при проектировании</i> технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса - Методы прогнозирования и планирования техническое обслуживание и ремонт технологических и транспортных машин <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности. - Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин - <i>Реализовать теоретические знания</i> по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач. -умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики - умением <i>разрабатывать оптимальные схемы</i> расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат
	Неудовлетворительно 0-54,9%	<p>Не знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные законы и закономерности функционирования экономики, основы экономической теории, необходимые для решения профессиональных и социальных задач - базовые экономические ограничения <i>при проектировании</i> технологий технического сервиса, предприятий технического сервиса - Методы <i>прогнозирования и планирования</i> техническое обслуживание и ремонт технологических и транспортных машин <p>Не умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять экономические знания при выполнении практических задач, обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

		<ul style="list-style-type: none"> - Определять экономическую эффективность на разных этапах жизненного цикла технологических и транспортных машин - <i>Реализовать теоретические знания</i> по планированию технического обслуживания и ремонта технологических и транспортных машин в проектных решениях <p>Не владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач. -умением решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе базовых знаний экономики - умением <i>разрабатывать оптимальные схемы</i> расположения производственных подразделений, с учётом оптимизации затрат
--	--	---

4.2 Таблица перевода баллов в традиционную систему оценок.

Баллы	Оценка		
	Полная запись	Сокращённая запись	Числовой эквивалент
91-100	Отлично	отл.	5
74-90	Хорошо	хор.	4
61-73	Удовлетворительно	удовл.	3
0-60	Неудовлетворительно	Неуд.	2

По результатам таблицы выставляется итоговая оценка в зачётную книжку