

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
Бийский филиал имени В.М. Шукшина

Кафедра менеджмента и туризма



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.04.02 СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ НА АВТОТРАНСПОРТЕ

Направление подготовки	44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Профили подготовки	Транспорт
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	заочная

Составитель:
канд. пед. наук, доцент
кафедры менеджмента и туризма


Н.Г. Ощепкова

РЕКОМЕНДОВАНА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

на заседании кафедры менеджмента и туризма (протокол № 7 от 19.02.25)

И.о. заведующего кафедрой
менеджмента и туризма



О.Р. Гребенников

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование компетенций, необходимых будущему педагогу для обеспечения учебного процесса профильных дисциплин среднего профессионального образования в соответствии с требованиями образовательных стандартов.

Задачи:

- формирование у студентов знаний и умений в области сервисных услуг на предприятиях автотранспорта;
- развитие экономического мышления, предпринимательской культуры, способностей прогнозировать, анализировать, проектировать, корректировать, оценивать ситуацию на рынке.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВПО

«Сервисные услуги на автотранспорте» (Б1.В.ДВ.04.02) относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 «Дисциплины».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1 – Способен организовать учебную деятельность обучающихся по освоению программ подготовки квалифицированных рабочих, служащих и специалистов среднего звена.

ПК-2 – Способен проектировать и оснащать образовательно-пространственную среду для теоретического и практического обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- требования ФГОС СПО, учебников, учебных пособий (в зависимости от реализуемой образовательной программы, преподаваемого учебного предмета (профиля подготовки)); преподаваемую область знания и профессиональной деятельности, актуальные проблемы и тенденции её развития, современные образовательные технологии (ПК-1.1);
- требования ФГОС СПО, профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности; требования и методические основы проектирования и оснащения образовательно-пространственной среды учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик (по профилю подготовки) (ПК-2.1).

уметь:

- использовать педагогически обоснованные формы, методы, средства и приемы организации деятельности обучающихся, создавать условия организации учебной деятельности с учетом особенностей преподавания учебного предмета (по профилю подготовки) (ПК-1.2);
- моделировать образовательно-пространственную среду для теоретического и практического обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена; разрабатывать и обновлять программную документацию, учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик (ПК-2.2).

владеть:

- предметным содержанием и методикой организации учебной деятельности обучающихся по освоению учебных предметов образовательной программы по профилю подготовки (ПК-1.3);
- методикой организации и развития образовательно-пространственной среды в условиях обучения и профессионального воспитания рабочих, служащих и специалистов среднего звена; методикой работы с учебной, программной и методической документацией для обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена (ПК-2.3).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
--------------------	-------------	---------

		10
Аудиторные занятия (всего)	10	10
В том числе:		
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Самостоятельная работа (всего)	170	170
В том числе:		
Изучение материалов лекции	20	20
Подготовка к практическим занятиям	40	40
Оформление отчетов по практическим и контрольным работам	83	83
Подготовка к экзамену	27	27
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен
Общая трудоемкость	часы	180
	зачетные единицы	5

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины	Содержание раздела
1	Основные положения сервиса на транспорте	Основные термины и определения, классификация сервиса на транспорте: сервисная деятельность; термины и определения сервиса на транспорте; виды сервиса; понятие транспортной экспедиции. Качество транспортного обслуживания: понятие качества транспортного обслуживания; показатели качества транспортного обслуживания; оценка уровня обслуживания; определение транспортной обеспеченности и доступности; конкуренция на транспорте.
2	Маркетинговые подходы в сервисе на транспорте	Основы маркетинга на транспорте: основные понятия маркетинга на транспорте; жизненный цикл транспортных услуг; цели маркетинга на транспорте; маркетинг-микс; виды и функции маркетинга на транспорте. Маркетинговые исследования рынка транспортных услуг: маркетинговая среда; понятие «транспортный рынок»; методы исследования рынка транспортных услуг; анализ конкурентов; технология проведения маркетинговых исследований; сегментация рынка перевозок различных видов транспорта. Разработка новых сервисных услуг: маркетинговое планирование; разработка новой услуги; позиционирование услуг.
3	Сервис на автотранспорте	Сервис пассажирских перевозок на автотранспорте: основные понятия, организация сервисного обслуживания пассажиров, сервис на автовокзалах, сервис в пригородном сообщении. Сервис грузовых перевозок на автотранспорте: основные понятия, организация сервисного обслуживания грузовладельцев.
4	Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт	Коммуникационная деятельность на транспорте: понятие коммуникационной политики на транспорте; понятие рекламы; основы рекламной деятельности; виды рекламы; оценка результатов рекламной деятельности на транспорте. Ценовые и неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги: гибкая тарифная политика на транспорте;

		неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги; мероприятия по связям с общественностью транспортных компаний. Корпоративная культура, бренд и фирменный стиль на транспорте: культура сервиса на транспорте; этика в сервисе; формирование и поддержание имиджа и корпоративного стиля транспортной компании; фирменный стиль; бренд. Развитие сервисного обслуживания туристов на транспорте: туристические ресурсы; транспортное и сервисное обслуживание туристов. Клиентоориентированные подходы на транспорте: клиентоориентированность; принципы клиентоориентированности; системы клиентоориентированности. Современные технологии и тренды сервиса на транспорте в России и за рубежом: новые виды услуг; развитие новых видов транспорта; интеллектуальные транспортные системы; мероприятия по повышению качества транспортного обслуживания; тренды в технологиях сервиса; инфраструктура транспортного сервиса за рубежом; организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев за рубежом; применение информационных технологий в транспортном сервисе.
--	--	---

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела (модуля) дисциплины	Лекции	Пр. зан.	СРС	ЭД	В т.ч. использов. Интеракт. Форм (ч.)		Всего
1	Основные положения сервиса на транспорте	2	2	25	-			29
2	Маркетинговые подходы в сервисе на транспорте	-	1	25	2	Кейс-стади (1 ч)		26
3	Сервис на различных видах транспорта	2	2	60	2	Проблемные лекции (1 ч) Работа в малых группах (1 ч)		64
4	Мероприятия по привлечению клиентов на транспорт	-	1	60				61
	В том числе использование интерактивных форм, технологий					Л 1	Пр 2	180

6. ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ

Учебным планом не предусмотрен

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ (ПРОЕКТОВ) РАБОТ

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература

1. Сервис и логистика на транспорте : учебное пособие / . — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 115 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90913.html>.

2. Терёшина Н.П. Конкурентоспособность на транспорте : учебное пособие / Терёшина Н.П., Жаков В.В.. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2021. — 165 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122103.html>.

3. Терешина Н.П. Экономика и управление на транспорте : учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры по направлениям «Экономика», «Менеджмент», «Торговое дело», «Реклама и связи с общественностью» / Терешина Н.П., Подсорин В.А., Данилина М.Г.. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2021. — 366 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122157.html>.

б) дополнительная литература

4. Экономика и организация деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Ю.В. Орел [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2022. — 136 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133779.html>.

5. Экономика, организация и планирование на предприятиях автомобильного транспорта : учебное пособие / А. В. Шемякин, С. Н. Борычев, В. С. Конкина [и др.]. — Рязань : Рязанский государственный агротехнологический университет имени П.А. Костычева, 2022. — 325 с. — ISBN 978-5-98660-396-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123662.html>.

6. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83130.html>.

7. Терёшина Н.П. Управление конкурентоспособностью на транспорте : учебное пособие / Терёшина Н.П., Жаков В.В.. — Москва : Российский университет транспорта (МИИТ), 2018. — 141 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116003.html>.

8. Мякишев В.С. Управление качеством на автомобильном транспорте : учебное пособие (практикум) / Мякишев В.С., Шаталов А.И.. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 115 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92615.html>.

9. Малый бизнес : организация, экономика, управление : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям и направлениям "Экономика", "Управление" / ред.: В. Я. Горфинкель, В. А. Швандара. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2009. - 495 с. : табл. - Алф.-Предм. указ.: с. 472 - 489.

10. Фатхутдинов, Р.А. Организация производства : учебник для вузов по экономическим и техническим специальностям / Р. А. Фатхутдинов. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 544 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 542 - 544 20 000 экз. (Шифр 65/Ф 27-642787) Экземпляры: всего:30 - Ч.з.№1(1), Аб.(29)

11. Дрючин Д.А. Проектирование производственно-технической базы автотранспортных предприятий на основе их кооперации с сервисными предприятиями [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дрючин Д.А., Шахалевич Г.А., Якунин С.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 125 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69936.html>.— ЭБС «IPRbooks»

12. Земцова Л.В. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : конспект лекций. Учебное пособие / Л.В. Земцова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 131 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72149.html>.

13. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 111 с. — 978-5-4486-0152-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72807.html>.

14. Кузьмина, Е.Е. Организация предпринимательской деятельности [Текст] : учебное пособие для бакалавров, обучающихся по специальности 080301 "Коммерция (торговое дело)" и по направлениям 080300.62 "Коммерция", 100700.62 "Торговое дело" / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. - Москва : Юрайт, 2012. - 476 с.

15. Смагина И.А. Малый бизнес [Электронный ресурс] : большой справочник / И.А. Смагина, Т.Ю. Сергеева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Юркнига, 2008. — 320 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1693.html>

г) программное обеспечение:

1. Компьютер с использованием лицензионных версий операционной системы Microsoft Windows.

2. Для работы в библиотеке используется общевузовское лицензионное программное обеспечение «Ирбис-64», в составе которого входят АРМ «Каталогизатор», АРМ «Читатель», АРМ «Администратор», АРМ «Комплектатор», Web-Ирбис (CZ39.50).

3. Лицензионная программа АУП (Шахты) – комплекс «Электронные ведомости».

д) интернет-ресурсы:

1. Электронная библиотечная система учебной и научной литературы - <http://www.iprbookshop.ru>

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Организация самостоятельной работы студентов в учреждении высшего образования [Текст]: методические рекомендации / Сост. Е.Б. Манузина, Е.Э. Норина; Алтайская гос. Академия обр-я им. В.М. Шукшина. – Бийск: ФГБОУ ВПО «АГАО», 2014 . – 84 с.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Главный корпус (ул. Короленко д. 53)	
Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Ауд. 202 Спортивный зал Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель: спортивный инвентарь, спортивное оборудование	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 212 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 213 Мастерская группового проектирования Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: Компьютер для преподавателя, проектор, доска для проектора, наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</i> <i>Операционная система Astra Linux Special Edition релиз СМОЛЕНСК</i> Офисный пакет Р7-офис. Профессиональный (десктоповая версия) Обучающий контент по естественным наукам биологии, химии и физике для ученика/преподавателя Microsoft Windows7 PRO № лицензии 47775091,	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

Microsoft Office 7 Pro № лицензии 44811748 Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNU General Public License и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, AIMP3, Foxit Reader, Google Chrome, K-Lite Codec Pack, Mozilla Firefox, Ashampoo Burning Studio 6 FREE, Far Manager, Open Office 4, FileZilla, GIMP, Blender, WinDjView, Inkscape, InternetCensor, Non Visual Desktop Access (NVDA), Айрен v2.3 – редактор тестов, LibreOffice	
Ауд. 229 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: компьютеры, наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> ОС Windows 10 PRO /PQR OEM Microsoft Office - 2019 Антивирус Касперского Консультант Плюс Movavi Video Editor Academic Edition 2020 Movavi Photo Editor 6 Astra Linux Special Edition LibreOffice (текстовый редактор, табличный редактор, программа подготовки презентаций, механизм подключения к внешним СУБД, векторный графический редактор, редактор формул) <i>Редактор растровой графики</i> GIMP v2.8.14 <i>Воспроизведение мультимедиа</i> СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNU General Public License и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, K-Lite Open Office 4, Inkscape	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 234 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 235 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: интерактивная панель с вычислительным блоком Товарный знак: ИКАР, Мобильный учебный класс (24 ноутбука с тележкой для хранения и подзарядки) наличие подключения к сети Интернет. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> <i>Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Икар</i> <i>Операционная система Astra Linux Special Edition релиз СМОЛЕНСК</i> <i>Офисный пакет Р7-офис. Профессиональный (десктоповая версия)</i> Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNU General Public License и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, AIMP3, Google Chrome, Open Office 4, Inkscape	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 239 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: мобильный программно-аппаратный комплекс ноутбук Acer Nitro5 AN <i>ноутбуки</i> <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Операционная система ОС Windows 10 PRO Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Хранители знаний Детский развивающий интерактивный программный комплекс Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNU General Public License и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Open Office 4, FileZilla, GIMP, Blender, WinDjView, Inkscape.	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 240 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: мобильный программно-аппаратный комплекс ноутбук Acer Nitro5 AN <i>ноутбуки</i> <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Операционная система ОС Windows 10 PRO Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNU General Public License и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Open Office 4, FileZilla, GIMP, Blender, WinDjView, Inkscape.	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 315 Компьютерный класс	Российская Федерация, 659333,

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: компьютеры, наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование Перечень лицензионного программного обеспечения. ОС Windows 10PRO /SP Only USB RS BOX Контракт от 03.12.2021 №14\1 ООО «Парус Плюс» Антивирус Касперского Сублицензионный договор №6206 от 11.12.2023 Лицензия № 9kcsj-cv7du-cs39n-3v42c(250) СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, K-Lite	Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 317 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 318 Аудитория междисциплинарного проектирования Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar Notebook Перечень лицензионного программного обеспечения. Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Foxit Reader, Google Chrome, Far Manager, Open Office 4	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 319 Лаборатория «Онлайн – образования» Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar Мобильный компьютерный класс DEPO VIP 1530 Перечень лицензионного программного обеспечения. Операционная система Astra Linux Special Edition релиз СМОЛЕНСК Офисный пакет Р7-офис. Профессиональный (десктоповая версия) Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Foxit Reader, Google Chrome, Open Office 4	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 320 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением, наличие подключения к сети Интернет. Перечень лицензионного программного обеспечения. Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Foxit Reader, Google Chrome, Far Manager, Open Office 4, FileZilla	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 321 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: мультимедиакомплект, ноутбук, наличие подключения к сети Интернет. Перечень лицензионного программного обеспечения. мобильный компьютерный класса RAYbook - 16шт ОС Windows 10PRO PQR OEM Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Foxit Reader, Google Chrome, Far Manager, Open Office 4	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 322 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 335 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

наличие подключения к сети Интернет <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Операционная система Astra Linux Special Edition	
Ауд.340 Компьютерный класс Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: компьютеры, наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Microsoft Office 10 PRO, ОС Microsoft Windows 10 PRO <i>Антивирус Касперского</i> <i>Компас 3D v19 (10 рабочих мест)</i> Astra Linux Special Edition LibreOffice (текстовый редактор, табличный редактор, программа подготовки презентаций, механизм подключения к внешним СУБД, векторный графический редактор, редактор формул) <i>Редактор растровой графики</i> СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: 7-Zip, Adobe License: Adobe Flash Player; Adobe Reader, Far Manager, Firebird, Foxit Reader, Open Office 4, Google Chrome	Российская Федерация, 659300 г. Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 343 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 344 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 407 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: компьютер для преподавателя, проектор, экран для проектора, наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> <i>Microsoft Windows7 PRO,</i> <i>Microsoft Office7,</i> <i>Антивирус Касперского</i> СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Foxit Reader, Google Chrome, Far Manager, Open Office 4	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 409 Кабинет К.Д.Ушинского /комната для совещания экспертов. Специализированная мебель. Технические средства обучения: интерактивный комплекс NexTouch, камера, аудиосистема. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения BOOCO Demoeam.</i>	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 410 Экспертная комната. Специализированная мебель: 4 компьютера, наушники, колонки, аудиосистема. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения BOOCO Demoeam.</i>	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 411 Учебная аудитория для проведения профессиональных демонстрационных экзаменов. Специализированная мебель. Технические средства обучения: интерактивный комплекс NexTouch, камера, аудиосистема. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения BOOCO Demoeam, ПАК куратора.</i>	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 414 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением, наличие подключения к сети Интернет. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> <i>Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar</i> <i>Антивирус Касперского</i> СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Foxit Reader, Google Chrome, Far Manager, Open Office 4, FileZilla	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 416 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: телевизор LG, ноутбук наличие	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

подключения к сети Интернет. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Интерактивный стол IRBIS ПО Microsoft Win 10 Professional Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, Foxit Reader, Google Chrome, Far Manager, Open Office 4	
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ТЕХНОПАРК «КВАНТОРИУМ ИМ. К.Д. УШИНСКОГО»	
Ауд. 1-102 Кабинет для проведения занятий технологической направленности Комплект учебной мебели. Технические средства: интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением, ноутбук, образовательный конструктор с комплектом датчиков, образовательный набор по механике, мехатронике и робототехнике (6 комплектов), образовательный набор по электронике, электромеханике и микропроцессорной технике, образовательный набор для изучения многокомпонентных робототехнических систем и манипуляционных роботов, комплект для изучения операционных систем реального времени и систем управления автономных мобильных роботов, четырёхосевой учебный робот-манипулятор с модульными сменными насадками, комплект полей и соревновательных элементов, образовательный модуль для углубленного изучения механики, мехатроники и САУ, лаборатория исследования окружающей среды, альтернативных источников энергии, материалов и инженерных конструкций, автономный робот манипулятор с колесами всенаправленного движения, базовый робототехнический набор, ресурсный робототехнический набор, датчик цвета базового робототехнического набора, ультразвуковой датчик базового робототехнического набора, зарядное устройство, образовательный набор по изучению технологий реверсивного инжиниринга, образовательный набор по изучению аддитивных технологий и быстрого прототипирования, станок лазерной резки с числовым программным управлением и системой фильтрации воздуха. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> ПО Microsoft Win 10 Professional Microsoft Office - 2019 Цифровые лаборатории по физике, химии, биологии ПО Releon Camera 1.1, Releon Lite 3.63 Оборудование технологического профиля (Роботы, 3d сканер, 3d принтер) Учебно-исследовательские лаборатории биосигналов и нейротехнологий ПО BiTronies Studio 5.1.10 Цифровые микроскопы ПО TouP Cam Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar ПЛАК NITRINO Станок лазерной резки с ЧПУ и системой фильтрации воздуха (облачный режим www.gweikecloud.com) Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager, Libre Office	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 1-103 Кабинет для записи вебинаров и презентационного контента Комплект учебной мебели, флипчарт. Технические средства: студия для создания презентаций/онлайн-вебинаров /демонстрации опытов, УКФ-проектор, крепление, ноутбук и магнитно-маркерное покрытие. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Презентационное оборудование ПЛАК ТелеВидеоДата, ВидеоДистант ПО Microsoft Win 10 Professional Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 1-107 – 1-111 Кабинет для проведения занятий естественно-научной направленности Комплект учебной мебели. Комплект лабораторной мебели. Технические средства: интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением, встроенные вычислительные блоки, цифровые лаборатории по химии (базовый уровень), биологии (базовый уровень), физике (стандартный уровень), учебно-исследовательская лаборатория биосигналов и нейротехнологий, микроскопы цифровые, лабораторное оборудование по физике, по химии, аппарат Киппа, баня комбинированная лабораторная, дозатор тип 1, дозатор тип 2, дозатор тип 3, магнитная мешалка, колбы, стерилизатор для лабораторной посуды воздушный, комплект изделий из керамики, фарфора и фаянса, набор пробирок, чаша кристаллизационная, комплект мерных колб, пробирки. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Цифровые лаборатории по физике, химии, биологии ПО Releon Camera 1.1, Releon Lite 3.63 Учебно-исследовательские лаборатории биосигналов и нейротехнологий ПО BiTronies Studio 5.1.10 Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
ТЕХНОПАРК УНИВЕРСАЛЬНЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ	
Ауд. 154-167 Технопарк универсальных педагогических компетенций Комплект учебной мебели, флипчарт. Технические средства: Атомные спектры двухэлектронных систем He, Hg,	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

камера для триногулярных микроскопов, комплект для проведения экспериментов по лучевой диагностике и визуализации, программно-аппаратный комплекс топографического изучения строения организма человека, ресурсный набор анализа материалов для проведения экспериментов по лучевой диагностике и визуализации, ресурсный набор рентгеноструктурный анализ материалов для проведения экспериментов по лучевой диагностике и визуализации, съёмная рентгеновская трубка Mo tube, съёмная рентгеновская трубка W tube, тринокулярный микроскоп для преподавателя 1000x, предметный столик, план-ахроматическая "бесконечная оптика", лабораторный набор по генетике и материалы , трис-боратный буфер для электрофореза, шлем виртуальной реальности профессиональный HTC Vive Cosmos, шлем виртуальной реальности профессиональный HTC Vive Focus Plus, очки дополненной реальности Epson, камера 360 профессиональная Insta360 Pro, камера 360 любительская Insta360 One, стационарный персональный компьютер Parus 2021, интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar Программно-аппаратный комплекс топографического изучения строения организма ПО 3datlas Оборудование для проведения экспериментов по лучевой диагностике и визуализации (рентгенография) Профессиональные оптические приборы ПО TouP Cam Учебно-демонстрационное оборудование (Цифровая лаборатория по физике ПО Releon Lite 3.63) «VR» - оборудование Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager	
Ауд. 307 Кабинет по робототехнике Комплект учебной мебели. Комплект лабораторной мебели. Технические средства: Автономный робот манипулятор с колесами всенаправленного действия, стационарный персональный компьютер Parus 2021, комплект для изучения операционных систем реального времени и систем управления автономных мобильных роботов. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> ПО Microsoft Win 10 Professional Microsoft Office - 2019 ПАК NITRINO Операционная система РЭД ОС Муром 7.3.1 Стационарные персональные компьютеры Parus 2021 Антивирус Касперского Консультант Плюс СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 413 Комплект учебной мебели. Комплект лабораторной мебели. Технические средства: VR» - оборудование Контракт 22-ЭА от 28.10.2021 ИП Кузьменко Денис Евгеньевич <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> «VR» - оборудование Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 417 Комплект учебной мебели. Комплект лабораторной мебели. Технические средства: Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением, учебно-демонстрационное оборудование для реализации образовательных программ по предмету «Физика». <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 420 Комплект учебной мебели. Комплект лабораторной мебели. Технические средства: Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением, учебно-демонстрационное оборудование для реализации образовательных программ по предмету «Физика». <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Антивирус Касперского СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 421 Комплект учебной мебели. Комплект лабораторной мебели. Технические средства: интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением, учебно-демонстрационное оборудование для реализации образовательных программ по предмету «Физика». <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Операционная система Astra Linux Special Edition релиз СМОЛЕНСК Офисный пакет Р7-офис. Профессиональный (десктоповая версия) Обучающий контент по естественным наукам биологии, химии и физике для ученика/преподавателя Мобильных компьютерных класса DEPO VIP 1530 Антивирус Касперского Консультант Плюс Договор №26 от 28.12.2023г ООО «Юркомп» СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager	
Помещение для самостоятельной работы	
Ауд. 335 Читальный зал аудитория для самостоятельной работы Специализированная мебель. Технические средства обучения: моноблоки, многофункциональное устройство «Pantum», специализированное рабочее место «ЭлНот300»: ноутбук с программным обеспечением для незрячих и слабовидящих людей (программа экранного доступа для незрячих и слабовидящих, экранный увеличитель и программа для создания, хранения и управления текстовыми и голосовыми заметками). Voco Professional: гарнитураJabra с Windows- приложением для преобразования речи в текст, читающая машина Eye-Pal Vision? Электронный ручной видео-увеличитель Rudy. Специальное устройство для чтения «говорящих книг» (ти флешплеер) «Victor Reader Stream» Специализированное программное обеспечение для создания цифровых гворящих книг в формате DAISY «Easy Converter» <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i> Автоматизированная библиотечная информационная система «Ирбис» Антивирус Касперского Консультант Плюс	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1 Методические рекомендации для преподавателей

Программа дисциплины содержит 4 основных раздела.

В преподавании дисциплины «Сервисные услуги на автотранспорте» используются следующие формы:

- лекции, семинары, на которых обсуждаются вопросы лекций и домашних заданий, доклады, проводятся дискуссии, «круглые столы», контрольные работы, тестирование;
- самостоятельная работа студентов, включающая усвоение теоретического материала, подготовку к семинарам, выполнение творческих заданий, написание рефератов, тезисов, статей, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточным аттестациям, к зачету, выполнение творческого задания;
- тестирование по отдельным темам дисциплины, по модулям программы;
- консультирование студентов по вопросам учебного материала, написание докладов, тезисов и статей.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости включают в себя вопросы к практическим занятиям, темы докладов к каждому семинару, тесты по отдельным темам и модулям программы, задачи. В качестве оценочных средств для итогового контроля предусмотрены тестовые задания и задачи.

Разнообразные оценочные средства направлены на выявление качества усвоенных знаний, степени сформированности у студентов прикладных экономических знаний, привитие им навыков экономического мышления и рефлексии, умений оперирования научным экономическим аппаратом, владения теорией, освоение практических основ в области дисциплины.

10.2 Методические рекомендации для студентов

Основной формой занятий по изучению данного курса является прослушивание лекций, подготовка к практическим занятиям, выполнение самостоятельной работы студентов по изучению литературы и конспектов.

Прежде всего, следует внимательно ознакомиться с рабочей учебной программой и подобрать обязательную литературу. Рекомендуется придерживаться последовательности изучения тем, предложенной в программе и методических рекомендациях.

Приступая к проработке темы, необходимо уяснить круг рассматриваемых вопросов, затем изучить материал темы по конспекту и рекомендуемой литературе, выделить главные вопросы, законспектировать основные положения, ответить на вопросы для самопроверки.

Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой.

Практические занятия направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков практической работы.

Самостоятельная работа с источниками литературы поможет студентам приобрести определенный навык в обобщении изложении материала по вопросам экономики образования.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости включают в себя вопросы заданий для выполнения практических работ, тесты по отдельным темам и модулям программы и вопросы для подготовки к зачету.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
4. Работа с тестами и вопросами для самопроверки.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств разработан для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Сервисные услуги на автотранспорте», и входит в состав основной образовательной программы 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям) профиль «Транспорт», квалификация бакалавр, реализуемой при подготовке обучающихся в Бийском филиале им. В.М. Шукшина АлтГПУ. Фонд оценочных средств предназначен для проверки сформированности компетенций, заявленных в программе дисциплины «Сервисные услуги на автотранспорте» в соответствии с учебным планом 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), профиль Транспорт, квалификация бакалавр.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенции, этапы	Показатели	Оценочные средства
---------------------------	-------------------	---------------------------

ПК-1, I этап	Знать ПК-1.1 – знать требования ФГОС СПО, учебников, учебных пособий (в зависимости от реализуемой образовательной программы, преподаваемого учебного предмета (профиля подготовки)); преподаваемую область знания и профессиональной деятельности, актуальные проблемы и тенденции её развития, современные образовательные технологии (З.1)	Практико-ориентированные задания
	Уметь ПК-1.2 – уметь использовать педагогически обоснованные формы, методы, средства и приемы организации деятельности обучающихся, создавать условия организации учебной деятельности с учетом особенностей преподавания учебного предмета (по профилю подготовки) (У.1)	
	Владеть ПК-1.3 – владеть предметным содержанием и методикой организации учебной деятельности обучающихся по освоению учебных предметов образовательной программы по профилю подготовки (В.1)	
ПК-2, I этап	Знать ПК-2.1 - знать требования ФГОС СПО, профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности; требования и методические основы проектирования и оснащения образовательно-пространственной среды учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик (по профилю подготовки) (З.1)	
	Уметь ПК-2.2 - уметь моделировать образовательно-пространственную среду для теоретического и практического обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена; разрабатывать и обновлять программную документацию, учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик (У.1)	
	Владеть ПК-2.3 - владеть методикой организации и развития образовательно-пространственной среды в условиях обучения и профессионального воспитания рабочих, служащих и специалистов среднего звена; методикой работы с учебной, программной и методической документацией для обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена (В.1)	

Компетенции ПК-1, ПК-2 с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенции ПК-1, ПК-2 формируются на 1 этапе, ее формирование будет продолжено на последующих курсах в рамках профильных дисциплин, практик, ГИА.

Типовые контрольные задания для оценки сформированности данной компетенции направлены на демонстрацию бакалаврами предметного содержания учебных курсов в области транспорта и логистики.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели сформированности компетенции (дескрипторы) (ПК-1):

-знать:

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
3 1	знает требования ФГОС СПО,	1. Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит

	учебников, учебных пособий (в зависимости от реализуемой образовательной программы, преподаваемого учебного предмета (профиля подготовки)); преподаваемую область знания и профессиональной деятельности, актуальные проблемы и тенденции её развития, современные образовательные технологии	примеры из них. 2. Правильно выбирает необходимые учебники, учебные пособия для преподавания учебного предмета. 3. Рассказывает теоретический материал, предусмотренный дисциплинами, обеспечивающими профильную подготовку 4. Описывает современное состояние области знаний или профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным предметам; про проблемы и тенденции её развития. 5. Рассказывает о современных технологиях в области экономики и управления 6. Называет современные образовательные технологии и их отличительные черты и сопоставляет их
--	---	--

-уметь:

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
У.1	использовать педагогически обоснованные формы, методы, средства и приемы организации деятельности обучающихся, создавать условия организации учебной деятельности с учетом особенностей преподавания учебного предмета (по профилю подготовки)	1. Анализирует педагогические формы, методы, средства и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета 2. Выбирает необходимые формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета 3. Анализирует и выбирает условия организации учебной деятельности

-владеть навыками

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
В.1	владеть предметным содержанием и методикой организации учебной деятельности обучающихся по освоению учебных предметов образовательной программы	1. Осуществляет профессиональную деятельность по учебным предметам соответствующей профилю подготовки 2. Использует методы, формы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета

Показатели сформированности компетенции (дескрипторы) (ПК-2):

-знать:

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результата
3.1	требования ФГОС СПО, профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности; требования и методические основы проектирования и оснащения образовательно-пространственной среды учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик (по профилю подготовки)	1. Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них; 2. Перечисляет требования профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности, приводит примеры из них 3. Перечисляет основные требования к проектированию и оснащению образовательно-пространственной среды учебных курсов, дисциплин (модулей), практик; 4. Называет методы, формы, приёмы и средства организации деятельности обучающихся, современные образовательные технологии и рассказывает об их существенных характеристиках

-уметь:

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
У.1	моделировать образовательно-пространственную среду для теоретического и практического обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена;	1. Разрабатывает компоненты образовательно-пространственной среды в СПО в контексте заданных условий; 2. Анализирует результаты своей деятельности 3. Определяет цели и содержание рабочих программ

	разрабатывать и обновлять программную документацию, учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик	профессиональных модулей и учебных дисциплин в соответствии с ФГОС СПО и с учетом требований профессиональных стандартов; 4. Формулирует требования к условиям реализации программного и учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик
--	---	--

-владеть навыками

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
В.1	методикой организации и развития образовательно-пространственной среды в условиях обучения и профессионального воспитания рабочих, служащих и специалистов среднего звена; методикой работы с учебной, программной и методической документацией для обучения рабочих, служащих и специалистов среднего звена	1. Использует способы, методы, формы организации образовательно-пространственной среды в условиях СПО 2. Использует методы, формы и приемы работы с учебной, программной и методической документацией

Уровни сформированности компетенции ПК-1

Составляющие компетенции (знания, умения, владения (навыки))	Показатели сформированности (дескрипторы)	УРОВНИ СФОРМИРОВАННОСТИ		
		НИЗКИЙ «3» 60-74%	СРЕДНИЙ «4» 75-84%	ВЫСОКИЙ «5» 85-100%
3.1	Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них	Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них с помощью преподавателя	Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них с минимальной помощью преподавателя	Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них самостоятельно, дает развернутый ответ
	Правильно выбирает необходимые учебники, учебные пособия для преподавания учебного предмета	Правильно выбирает необходимые учебники, учебные пособия для преподавания учебного предмета с помощью преподавателя	Правильно выбирает необходимые учебники, учебные пособия для преподавания учебного предмета с минимальной помощью преподавателя	Правильно выбирает необходимые учебники, учебные пособия для преподавания учебного предмета самостоятельно, дает развернутый ответ
	Рассказывает теоретический материал, предусмотренный дисциплинами, обеспечивающими профильную подготовку	Рассказывает теоретический материал, предусмотренный дисциплинами, обеспечивающими профильную подготовку с помощью преподавателя	Рассказывает теоретический материал, предусмотренный дисциплинами, обеспечивающими профильную подготовку с минимальной помощью преподавателя	Рассказывает теоретический материал, предусмотренный дисциплинами, обеспечивающими профильную подготовку самостоятельно, дает развернутый ответ
	Описывает современное состояние области знаний или профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным предметам	Описывает современное состояние области знаний или профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным предметам; про проблемы и	Описывает современное состояние области знаний или профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным предметам; про проблемы и	Описывает современное состояние области знаний или профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным предметам; про проблемы и

	предметам; про проблемы и тенденции её развития	тенденции её развития с помощью преподавателя	тенденции её развития с минимальной помощью преподавателя	тенденции её развития самостоятельно, дает развернутый ответ
	Рассказывает о современных технологиях в области экономики и управления	Рассказывает о современных технологиях в области экономики и управления с помощью преподавателя	Рассказывает о современных технологиях в области экономики и управления с минимальной помощью преподавателя	Рассказывает о современных технологиях в области экономики и управления самостоятельно, дает развернутый ответ
	Называет современные образовательные технологии и их отличительные черты и сопоставляет их	Называет современные образовательные технологии и их отличительные черты и сопоставляет их с помощью преподавателя	Называет современные образовательные технологии и их отличительные черты и сопоставляет их с минимальной помощью преподавателя	Называет современные образовательные технологии и их отличительные черты и сопоставляет их самостоятельно, дает развернутый ответ
У.1	Анализирует педагогические формы, методы, средства и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета	Анализирует педагогические формы, методы, средства и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета с помощью преподавателя	Анализирует педагогические формы, методы, средства и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета с минимальной помощью преподавателя	Анализирует педагогические формы, методы, средства и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета самостоятельно, без ошибок
	Выбирает необходимые формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета	Выбирает необходимые формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета с помощью преподавателя	Выбирает необходимые формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета с минимальной помощью преподавателя	Выбирает необходимые формы, методы и приемы организации деятельности обучающихся с учетом особенностей преподавания учебного предмета самостоятельно, без ошибок
	Анализирует и выбирает условия организации учебной деятельности	Анализирует и выбирает условия организации учебной деятельности с помощью преподавателя	Анализирует и выбирает условия организации учебной деятельности с минимальной помощью преподавателя	Анализирует и выбирает условия организации учебной деятельности самостоятельно, без ошибок
В.1	Осуществляет профессиональную деятельность по учебным предметам соответствующей профилю подготовки	Осуществляет профессиональную деятельность по учебным предметам соответствующей профилю подготовки, допускает существенные ошибки	Осуществляет профессиональную деятельность по учебным предметам соответствующей профилю подготовки, допускает незначительные ошибки	Осуществляет профессиональную деятельность по учебным предметам соответствующей профилю подготовки, самостоятельно, без ошибок
	Использует методы, формы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета	Использует методы, формы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, допускает существенные ошибки	Использует методы, формы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, допускает незначительные ошибки	Использует методы, формы и приемы организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета, самостоятельно, без ошибок

Уровни сформированности компетенции ПК-2

Составляющие компетенции (знания, умения, владения (навыки))	Показатели сформированности (дескрипторы)	УРОВНИ СФОРМИРОВАННОСТИ		
		НИЗКИЙ «3» 60-74%	СРЕДНИЙ «4» 75-84%	ВЫСОКИЙ «5» 85-100%
3.1	Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них	Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них с помощью преподавателя	Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них с минимальной помощью преподавателя	Перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры из них самостоятельно, дает развернутый ответ
	Перечисляет требования профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности, приводит примеры из них	Перечисляет требования профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности, приводит примеры из них с помощью преподавателя	Перечисляет требования профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности, приводит примеры из них с минимальной помощью преподавателя	Перечисляет требования профессиональных стандартов по соответствующему виду профессиональной деятельности, приводит примеры из них самостоятельно, дает развернутый ответ
	Перечисляет основные требования к проектированию и оснащению образовательно-пространственной среды учебных курсов, дисциплин (модулей), практик	Перечисляет основные требования к проектированию и оснащению образовательно-пространственной среды учебных курсов, дисциплин (модулей), практик с помощью преподавателя	Перечисляет основные требования к проектированию и оснащению образовательно-пространственной среды учебных курсов, дисциплин (модулей), практик с минимальной помощью преподавателя	Перечисляет основные требования к проектированию и оснащению образовательно-пространственной среды учебных курсов, дисциплин (модулей), практик самостоятельно, дает развернутый ответ
	Называет методы, формы, приёмы и средства организации деятельности обучающихся, современные образовательные технологии и рассказывает об их существенных характеристиках	Называет методы, формы, приёмы и средства организации деятельности обучающихся, современные образовательные технологии и рассказывает об их существенных характеристиках с помощью преподавателя	Называет методы, формы, приёмы и средства организации деятельности обучающихся, современные образовательные технологии и рассказывает об их существенных характеристиках с минимальной помощью преподавателя	Называет методы, формы, приёмы и средства организации деятельности обучающихся, современные образовательные технологии и рассказывает об их существенных характеристиках самостоятельно, дает развернутый ответ
У.1	Разрабатывает компоненты образовательно-пространственной среды в СПО в контексте заданных условий	Разрабатывает компоненты образовательно-пространственной среды в СПО в контексте заданных условий с помощью преподавателя	Разрабатывает компоненты образовательно-пространственной среды в СПО в контексте заданных условий с минимальной помощью преподавателя	Разрабатывает компоненты образовательно-пространственной среды в СПО в контексте заданных условий, самостоятельно, без ошибок
	Анализирует результаты своей	Анализирует результаты своей	Анализирует результаты своей	Анализирует результаты своей

	деятельности	деятельности с помощью преподавателя	деятельности с минимальной помощью преподавателя	деятельности самостоятельно, без ошибок
	Определяет цели и содержание рабочих программ профессиональных модулей и учебных дисциплин в соответствии с ФГОС СПО и с учетом требований профессиональных стандартов	Определяет цели и содержание рабочих программ профессиональных модулей и учебных дисциплин в соответствии с ФГОС СПО и с учетом требований профессиональных стандартов с помощью преподавателя	Определяет цели и содержание рабочих программ профессиональных модулей и учебных дисциплин в соответствии с ФГОС СПО и с учетом требований профессиональных стандартов с минимальной помощью преподавателя	Определяет цели и содержание рабочих программ профессиональных модулей и учебных дисциплин в соответствии с ФГОС СПО и с учетом требований профессиональных стандартов самостоятельно, без ошибок
	Формулирует требования к условиям реализации программного и учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик	Формулирует требования к условиям реализации программного и учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик с помощью преподавателя	Формулирует требования к условиям реализации программного и учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик с минимальной помощью преподавателя	Формулирует требования к условиям реализации программного и учебно-методического обеспечения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик самостоятельно, без ошибок
В.1	Использует способы, методы, формы организации образовательно-пространственной среды в условиях СПО	Использует способы, методы, формы организации образовательно-пространственной среды в условиях СПО, допускает существенные ошибки	Использует способы, методы, формы организации образовательно-пространственной среды в условиях СПО, допускает незначительные ошибки	Использует способы, методы, формы организации образовательно-пространственной среды в условиях СПО, самостоятельно, без ошибок
	Использует методы, формы и приемы работы с учебной, программной и методической документацией	Использует методы, формы и приемы работы с учебной, программной и методической документацией, допускает существенные ошибки	Использует методы, формы и приемы работы с учебной, программной и методической документацией, допускает незначительные ошибки	Использует методы, формы и приемы работы с учебной, программной и методической документацией, самостоятельно, без ошибок

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ОС №1: Перечень вопросов для собеседования по дисциплине «Сервисные услуги на автотранспорте»

1. Основные термины и определения сервиса на транспорте.
2. Классификация сервиса на транспорте.
3. Сервисная деятельность.
4. Виды сервиса.
5. Понятие транспортной экспедиции.

6. Понятие качества транспортного обслуживания.
7. Показатели качества транспортного обслуживания.
8. Оценка уровня обслуживания.
9. Определение транспортной обеспеченности и доступности.
10. Конкуренция на транспорте.
11. Основные понятия маркетинга на транспорте.
12. Жизненный цикл транспортных услуг.
13. Цели маркетинга на транспорте.
14. Маркетинг-микс.
15. Виды и функции маркетинга на транспорте.
16. Маркетинговые исследования рынка транспортных услуг: маркетинговая среда; понятие «транспортный рынок».
17. Методы исследования рынка транспортных услуг.
18. Анализ конкурентов.
19. Технология проведения маркетинговых исследований.
20. Сегментация рынка перевозок различных видов транспорта.
21. Разработка новых сервисных услуг: маркетинговое планирование; разработка новой услуги; позиционирование услуг.
22. Сервис пассажирских перевозок на автотранспорте: основные понятия.
23. Организация сервисного обслуживания пассажиров.
24. Сервис на автовокзалах.
25. Сервис в пригородном сообщении.
26. Сервис грузовых перевозок на автотранспорте: основные понятия.
27. Организация сервисного обслуживания грузовладельцев.
28. Понятие коммуникационной политики на транспорте.
29. Понятие рекламы; основы рекламной деятельности; виды рекламы.
30. Оценка результатов рекламной деятельности на транспорте.
31. Ценовые и неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги: гибкая тарифная политика на транспорте; неценовые методы стимулирования спроса на транспортные услуги; мероприятия по связям с общественностью транспортных компаний.
32. Корпоративная культура, бренд и фирменный стиль на транспорте: культура сервиса на транспорте; этика в сервисе; формирование и поддержание имиджа и корпоративного стиля транспортной компании; фирменный стиль; бренд.
33. Развитие сервисного обслуживания туристов на транспорте: туристические ресурсы; транспортное и сервисное обслуживание туристов.
34. Клиентоориентированные подходы на транспорте: клиентоориентированность; принципы клиентоориентированности; системы клиентоориентированности.
35. Новые виды услуг на транспорте.
36. Развитие новых видов транспорта.
37. Интеллектуальные транспортные системы.
38. Мероприятия по повышению качества транспортного обслуживания.
39. Тренды в технологиях сервиса.
40. Инфраструктура транспортного сервиса за рубежом.
41. Организация сервисного обслуживания пассажиров и грузовладельцев за рубежом.
42. Применение информационных технологий в транспортном сервисе.

**ОС №2: Типовое задание для тестирования
по дисциплине «Сервисные услуги на автотранспорте»**

Вариант №1

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - а. опрос, профессионализм, качество;
 - б. услуга, спрос, специалист;

- в. деятельность, потребность и услуга.
- 2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - а. исследовательская;
 - б. потребительская (пользовательская);
 - в. ценностно-ориентационная.
- 3. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - а. рекламные услуги;
 - б. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - в. психодиагностику.
- 4. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - а. уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - б. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - в. общественные структуры: политические партии.
- 5. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - а. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - б. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - в. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
- 6. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
 - а. спрос;
 - б. потребность;
 - в. мотивация.
- 7. Отличительными особенностями услуг являются:
 - а. неразрывность производства и потребления услуги;
 - б. несохраняемость услуг;
 - в. незабываемость услуг.
- 8. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
 - а. определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - б. предоставление информации клиенту;
 - в. оказание услуги клиенту.
- 9. Сервисная деятельность – это:
 - а. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - б. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - в. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
- 10. Услуга обладает следующими качествами:
 - а. способность к хранению и транспортировке;
 - б. неотделимость от своего источника;
 - в. неизменностью качества.
- 11. К некоммерческим услугам относят:
 - а. услуги предприятий туризма и отдыха;
 - б. услуги организаций общественного питания;
 - в. услуги благотворительных фондов.
- 12. Целью сервисной деятельности является:
 - а. удовлетворение человеческих потребностей;
 - б. исследование рынка услуг;
 - в. производство услуг.
- 13. Контактной зоной не является:
 - а. зона ремонта бытовой техники;
 - б. рабочее место парикмахера;

- в. рабочее место стоматолога.
- 14. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
 - а. бесконтактным;
 - б. формальным;
 - в. бесплатным.
- 15. Физические потребности это потребности в:
 - а. в общественной деятельности,
 - б. во сне;
 - в. в творческой деятельности.
- 16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 - а. бесконтактное обслуживание;
 - б. фирменное обслуживание;
 - в. неформальное обслуживание.
- 17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 - а. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - в. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
- 18. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.
 - а. 0 – 45см;
 - б. 45 – 120 см;
 - в. 120 – 400 см.
- 19. Франчайзинг это:
 - а. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - б. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
 - в. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
- 20. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
 - а. социальный статус;
 - б. выгода;
 - в. мотив.
- 21. Характеристика услуг:
 - а. неопределенность качества;
 - б. могут накапливаться;
 - в. передача собственности.
- 22. Характеристика товаров:
 - а. неоднородность;
 - б. индивидуальность;
 - в. осязаемость.
- 23. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:
 - а. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - б. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 - в. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
- 24. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:
 - а. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

- б. соответствие техническим условиям и стандартам;
 - в. требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.
25. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
- а. жилищно-коммунальные услуги;
 - б. научно-исследовательские услуги;
- услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги.

Ключ к варианту 1: 1-в, 2-в, 3-б, 4-в, 5-в, 6-в, 7-б, 8-а, 9-а, 10-б, 11-с, 12-а, 13-а, 14-а, 15-б, 16-а, 17-б, 18-а, 19-а, 20-а, 21-а, 22-в, 23-а, 24-а, 25-б.

Вариант №2

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
 - в. жилищно-коммунальные услуги;
 - г. научно-исследовательские услуги;
 - д. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - а. материально-преобразовательная;
 - б. исследовательская;
 - в. потребительская (пользовательская).
3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
 - а. Резервирование столиков;
 - б. Вызов такси;
 - в. Кондиционирование воздуха.
4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
 - а. материально-преобразовательной деятельности;
 - б. познавательной деятельности;
 - в. ценностно-ориентационной деятельности.
5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
 - а. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
 - б. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
 - в. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
 - а. контактная зона;
 - б. зал ожидания;
 - в. комната для посетителей.
7. В чем заключается несохраняемость услуг:
 - а. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - б. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - в. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
8. Отличительными особенностями услуг являются:

- а. неосвязаемость услуг;
 - б. неразрывность производства и потребления услуги;
 - в. незабываемость услуг.
9. Обслуживание это:
- а. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 - б. оказание услуги потребителю;
 - в. комплекс мер по обслуживанию населения.
10. Сервис — это:
- а. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 - б. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 - в. предпродажное и гарантийное обслуживание.
11. Производственные услуги – это:
- а. услуги банков, страховых компаний;
 - б. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
 - в. пассажирский транспорт, торговля, образование.
12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
- а. государственными;
 - б. идеальными;
 - в. смешанными.
13. Контактная зона – это:
- а. любое место, где производится услуга;
 - б. место, где услуга может храниться;
 - в. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
- а. поиск понимания;
 - б. призыв к совести;
 - в. жалоба.
15. Социальные потребности это потребности в:
- а. в самовыражении;
 - б. в познании,
 - в. в жилье.
16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- а. обслуживание на дому;
 - б. индивидуальное обслуживание;
 - в. письменное обслуживание.
17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- а. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,
 - в. реакция на покупку.
 - г. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- 18 . В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..
- а. 0 – 45см;
 - б. 45 – 120 см;
 - в. 120 – 400 см.
19. Франчайзинг это:
- а. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 - б. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
 - в. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.

20. Качество услуг тесно переплетается:
- а. с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
 - б. со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
 - в. со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.
21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- а. референтные группы;
 - б. комфорт;
 - в. престиж.
22. Характеристика услуг:
- а. деятельность, процесс;
 - б. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - в. получает только один покупатель единожды.
23. Характеристика товаров:
- а. потребитель участвует в производственном процессе;
 - б. производство и потребление осуществляются одновременно;
 - в. передача собственности.
24. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:
- а. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - б. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 - в. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
- а. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - б. соответствие техническим условиям и стандартам;
 - в. продукт человеческой деятельности.

Ключ к варианту 2: 1-б, 2-а, 3-б, 4-в, 5-б, 6-а, 7-в, 8-а, 9-а, 10-а, 11-б, 12-а, 13-в, 14-в, 15-а, 16-а, 17-в, 18-б, 19-в, 20-в, 21-а, 22-а, 23-в, 24-б, 25-б.

Вариант №3

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
- а. бытовые услуги;
 - б. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
 - в. управленческие услуги.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
- а. исследовательская;
 - б. потребительская (пользовательская);
 - в. коммуникативная (общение).
3. Что такое трансфер?
- а. Покупка и доставка билетов;
 - б. Встреча и проводы;
 - в. Экскурсионные услуги.
4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:
- а. эмпирический и теоретический;
 - б. оценочный и информационный;
 - в. аналитический и экспертный.
5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- а. потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
 - б. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
 - в. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).
6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:
- а. индустрия сферы услуг;
 - б. инфраструктура сферы услуг;
 - в. индустрия сервиса.
7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- а. это отчужденный от производителя результат труда;
 - б. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 - в. фактически производство совмещено с потреблением.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
- а. неразрывность производства и потребления услуги;
 - б. несохраняемость услуг;
 - в. незабываемость услуг.
9. Сфера обслуживания населения – это:
- а. совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
 - б. деятельность предприятий и организаций, направления на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
 - в. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
10. Услуга – это:
- а. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 - б. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 - в. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
11. Общественными услугами являются:
- а. телевидение, радио, образование;
 - б. услуги, связанные с досугом;
 - в. услуги, связанные с транспортом.
12. К легитимным услугам относят:
- а. нелегальные услуги;
 - б. услуги, имеющие криминальный оттенок;
 - в. услуги, одобряемые государством и обществом.
13. Контактной зоной может считаться:
- а. стойка администратора в гостинице;
 - б. цех по ремонту оборудования;
 - в. строительная площадка.
14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
- а. нормативное время;
 - б. время обслуживания;
 - в. ресурсное время.
15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:
- а. различие мест хранения;
 - б. более высокая стоимость;
 - в. совмещение производства и потребления.

16. Интеллектуальные потребности это потребности в:
- а. образовании;
 - б. в самовыражении;
 - в. в пище.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- а. самообслуживание;
 - б. фирменное обслуживание;
 - в. индивидуальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- а. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
 - б. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
 - в. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..
- а. 120 – 400см;
 - б. 45 – 120 см;
 - в. 400 - 750см.
20. Франчайзинг это:
- а. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - б. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 - в. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.
21. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- а. социальный статус;
 - б. культура;
 - в. престиж.
22. Характеристика услуг:
- а. потребитель участвует в производственном процессе;
 - б. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - в. передача собственности.
23. Характеристика товаров:
- а. потребитель участвует в производственном процессе;
 - б. индивидуальность;
 - в. передача собственности.
24. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:
- а. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - б. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
 - в. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.
25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:
- а. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
 - б. соответствие техническим условиям и стандартам;
 - в. продукт человеческой деятельности.

Ключ к варианту №3: 1-в, 2-в, 3-б, 4-б, 5-в, 6-в, 7-в, 8-б, 9-а, 10-в, 11-а, 12-в, 13-а, 14-б, 15-в, 16-а, 17-а, 18-а, 19-а, 20-а, 21-в, 22-а, 23-в, 24-в, 25-б.

ОС №3 Примерные темы контрольных работ по дисциплине «Сервисные услуги на автотранспорте»

1. Особенности , сущность и структура рынка услуг автосервиса.
2. Поддержание и восстановление работоспособности автомашин.
3. Технический сервис автотранспортных средств.
4. Понятие об экологическая безопасность автомобиля.
5. Понятие о безопасности автомобильного движения.
6. Понятие о системе обслуживания автотранспортных средств.
7. Понятие об автосервисе личных автомобилей.
8. Предприятия по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
9. Сервис на автозаправочных станциях.
10. Услуги мотелей, придорожных отелей и кемпингов.
11. Классификация предприятий системы сервиса по функциональному назначению.
12. Классификация предприятий системы сервиса по степени специализации обслуживаемых автомобилей.
13. Классификация предприятий системы сервиса по уровню специализации.
14. Сегментация рынка услуг автосервиса по конкурентообразующим характеристикам.
15. Классификация предприятий по признакам требований к услугам автосервиса.
16. Классификация станций технического обслуживания автомобилей и их характеристика.
17. Типы автопредприятий: комплексные, кооперированные, специализированные и их характеристика.
18. Авторемонтные предприятия и предприятия автосервиса.
19. Перевозочная специализация АТП.
20. Услуги специализированных автоцентров и их характеристика.
21. Типы автообслуживающих предприятий и их характеристика.
22. Состав зон и помещений комплексного АТП.
23. Кооперированная схема организации технологического процесса.
24. Планово-предупредительная система технического обслуживания и ремонта: принципы, содержание.
25. Виды технических обслуживаний и их содержание.
26. Текущий ремонт, диагностирование.
27. Капитальный ремонт автомобилей.
28. Особенности обслуживания грузовых автомобилей иностранного производства.
29. Режим работы подвижного состава.
30. Нормирование услуг автосервиса.

Критерии оценки компетенции ПК-1 в рамках типовых практико-ориентированных заданий:

1. полнота представляемого материала, степень раскрытия материала (0 - 30 баллов);
2. наличие примеров, иллюстраций, аналитических данных (0 - 30 баллов);
3. владение навыками, методиками анализа и синтеза экономических показателей мировой экономики (0 - 40 баллов)

Типовое контрольное задание оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в пяти балльную шкалу в соответствии с действующим на текущий момент Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов:

- оценка «5» выставляется в случае, если студент выполнил 87–100 % типового задания;
- оценка «4» выставляется в случае, если студент выполнил 75–86 % типового задания;
- оценка «3» выставляется в случае, если студент выполнил 60–74 % типового задания;
- оценка «2» выставляется в случае, если студент выполнил менее 60 % типового задания.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Целью промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисные услуги на автотранспорте» является оценка уровня сформированности компетенции в результате изучения дисциплины и усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и опыта деятельности.

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины. Оценка уровня сформированности компетенции на этапах их формирования определяется на основании отчета по практическим работам (тестам, задачам), ответа на вопросы. Оценивание проводится в соответствии с приведенными критериями.

На основании подготовленных отчетов, ответов оценивается уровень сформированности компетенции в рамках дисциплины «Сервисные услуги на автотранспорте», а также уровень знаний, умений, навыков и опыта деятельности. Результаты проведения процедуры в установленном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и электронные ведомости. По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.