МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор

_____Е.А. Дрофа

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДИСЦИПЛИН (модулей)

Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация	**магистр**
Форма обучения	**заочная**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ

УТВЕРЖДАЮ
Директор

_____Е.А. Дрофа

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДИСЦИПЛИН (модулей)

Учебный план	zm4304014-20-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
Квалификация	**магистр**
Форма обучения	**заочная**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Системный анализ в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

Методические указания по дисциплине «Системный анализ в сервисе» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис

Содержание

Введение
Практическое занятие 1
Бизнес-процесс и его составляющие
Практическое занятие 2
Системы и их свойства
Практическое занятие 3
Системное мышление
Практическое занятие 4
Особенности моделирования сервисной деятельности
Практическое занятие 5
Модели-схемы процессов и систем сервиса
Практическое занятие 6
Математическое моделирование сервисной деятельности
Практическое занятие 7
Построение бизнес-процессов предприятий сервиса
Практическое занятие 8
Исследование по вопросам оптимизации процессов и систем сервиса

Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины - - изучение обучающимися основ системного похода при рассмотрении и анализе организации экономической и управленческой деятельности, рассмотрение основных принципов декомпозиции и синтеза при анализе систем, классификации задач системного анализа, принципов оптимизации ресурсов, методов условной и безусловной оптимизации, создание у обучающихся целостного представления о процессах исследования различных систем, а также формирование у обучающихся знаний и умений, необходимых для успешного применения на практике системного подхода при рассмотрении систем и свободной ориентировки при дальнейшем профессиональном самообразовании в области экономической, математической и компьютерной подготовки.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ОПК-4.1: Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса

ОПК-4.2: Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса

ОПК-4.3: Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет

УК-1.3: Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процесс решения поставленных задач

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

состояние сервисного рынка и технологии маркетинговых исследований; тенденции развития маркетинга в сфере сервиса; основные направления маркетинговых стратегий развития предприятий сервиса; методы поиска, сбора, обработки и анализа необходимой информации для решения поставленных задач предприятия

Уметь:

использовать методику системного подхода в процессе решения задач развития предприятия; применять маркетинговый инструментарий при разработке маркетинговых стратегий развития предприятия; разрабатывать маркетинговые стратегии развития предприятия в сфере сервиса

Владеть:

навыками поиска, сбора, обработки и анализа необходимой информации для решения поставленных задач предприятия; методологией проведения анализа состояния рынка и навыками организации работы отдела маркетинга на предприятии; навыками разработки программ развития фирмы на основе маркетинга и маркетинговых стратегий предприятий в сфере сервиса.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор

конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1
Бизнес-процесс и его составляющие

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Что означает термин «процесс»?
2. Что понимают под бизнес-процессом?
3. Каково место услуги в сервисной деятельности?
4. В чем заключается взаимосвязь услуги и бизнес-процесса в сервисной деятельности?
5. Какие вы знаете признаки бизнес-процесса?
6. Какие существуют способы классификации бизнес-процессов?
7. Что такое процесс обслуживания и что он в себя включает?
8. Что относят к основным процессам сервисного предприятия?
9. Что относят к вспомогательным процессам сервисного предприятия?

Задание 1

Для предприятия индустрии спорта выделите основные и вспомогательные процессы:
а) фитнес-клуба;
б) горнолыжного центра;
в)конно-спортивной школы;
г) Дворца спорта.

Задание 2

Дайте (в письменном виде) Ваше определение понятиям:
моделирование,
элемент,
система,
комплекс,
структура,
функции системы,
анализ.

Задание 3

Согласно представленной ниже тематики рефератов, заслушать доклады студентов и обсудить их. Докладчику дать ответы на возможные вопросы студенческой аудитории.

Темы рефератов:

1. Предпосылки возникновения системного анализа.
2. Цели и задачи системного анализа.
3. Бизнес-процесс и его составляющие.
4. Классификация бизнес-процессов.
5. Признаки бизнес-процесса.

Практическое занятие 2
Системы и их свойства

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Что такое система и приведите примеры систем?
2. В чем состоят особенности и виды системных проблем?
3. Перечислите и дайте характеристику общих понятий теории систем.
4. Что такое система и каковы ее свойства?
5. По каким признакам, и на какие виды классифицируются системы?
6. Что такое системы массового обслуживания?

Задание 1

В индустрии спорта активно используются такие системы массового обслуживания, как спортивные сооружения (стадионы, спорткомплексы, ледовые арены и пр.), спортивные организации всех организационно-правовых форм (единоличные владения, партнерства, акционерные общества всех типов), билетные кассы, предприятия торговли и многие другие объекты. В спортивной индустрии и других отраслях экономики используется большое количество систем массового обслуживания, каждая из которых содержит различное число каналов обслуживания, имеет свою производительность и организационную структуру.

В. В. Галкин приводит пример прикладного применения теории массового обслуживания в индустрии спорта.

Исходные данные: стадион небольшого города обслуживает касса с одним окном. В дни проведения соревнований численность покупателей билетов возрастает и интенсивность покупок составляет 0,45 чел/мин. Кассир затрачивает на обслуживание болельщика в среднем 2 мин.

Задание: определить среднее число покупателей у кассы и среднее время, затрачиваемое болельщиком на приобретение билета.

Решение: данная процедура обслуживания моделируется одно- канальной системой массового обслуживания с ожиданием без ограничений на длину очереди и на время ожидания. Исходя из характеристик состояния системы, число каналов $n = 1$; интенсивность входного потока $\lambda = 0{,}45$ чел/мин; среднее время обслуживания одной заявки $T_{об} = 2$ мин., рассчитаем интенсивность потока обслуживания μ и нагрузку системы ρ:

$$\mu = 1/T_{об} = 0{,}5 \text{ (чел/мин)},$$

$$\rho = \lambda/\mu = 0{,}45/0{,}5 = 0{,}9 \text{ (Эрланга)}.$$

Тогда среднее число покупателей у кассы определится как

$$N_{сис} = \rho/(1 - \rho) = 0{,}9/(1 - 0{,}9) = 9 \text{ (чел.)}.$$

Среднее время, которое болельщик затрачивает на приобретение билета, складывается из среднего времени пребывания в очереди. Его можно подсчитать по формуле

$$T_{сис} = 1/(1 - \rho) = 1/0{,}5(1 - 0{,}9) = 20 \text{ (мин.)}.$$

Таким образом, получаем следующий результат: очередь у кассы в среднем составляет 9 человек, а время, затрачиваемое болельщиком на приобретение входного билета на стадион – 20 мин. Очевидно, что такой результат не является удовлетворительным и в «пиковые» периоды администрации стадиона следует подключать к продаже билетов еще одного кассира.

Задание 2

Согласно представленной ниже тематики рефератов, заслушать доклады студентов и обсудить их. Докладчику дать ответы на возможные вопросы студенческой аудитории.

Темы рефератов:

1. Особенности и виды системных проблем.
2. Общие понятия теории систем.
3. Система и ее свойства.
4. Классификация систем.
5. Системы массового обслуживания.

Практическое занятие 3
Системное мышление

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Что такое системное мышление?
2. Какие основные цели системы вы знаете?
3. Что составляет структуру системы?
4. Что такое программа развития предприятия сервиса?
5. Назовите возможные направления самосовершенствования, которые может применить любой человек для развития собственного системного мышления.

Задание 1

Опишите деятельность человека (биографию, сферу деятельности и ее главные результаты), который, на ваш взгляд, обладает системным мышлением.

Покажите, по каким именно признакам вы определили наличие у этого человека системного мышления, как именно оно проявлялось в его деятельности.

Покажите, как вел себя человек с системным мышлением в случае переломных событий в своей жизни и жизни своей страны, в случае открывающихся возможностей и успеха и, напротив, неудач, угроз и вызовов.

Расскажите об известных вам способах самовоспитания и самосовершенствования этого человека.

Задание 2

Самодиагнозируйте развитие системного мышления в соответствии с данными таблицы 1.

Таблица 1. Уровни развития системного мышления

Уровни	Поведенческие проявления
3-й уровень мастерства	В дополнение к уровню 2: • эффективно достраивает целостную картину ситуации даже в условиях недостатка информации. Делает верные выводы на основании неполных и/или противоречивых данных; • при необходимости продуцирует новые концепции, позволяющие найти решение особо трудных практических задач
2-й уровень опыта	В дополнение к уровню 1: • анализируя информацию, отделяет главное от второстепенного; • видит причинно-следственные связи, выявляет основные закономерности при анализе любых вопросов, в том числе выходящих за рамки его непосредственных интересов и компетентности; • видит барьеры на пути достижения поставленных целей и способы их преодоления; • мыслит вариативно: предлагает несколько различных решений проблемы, не ограничивается стандартными вариантами; • эффективно анализирует большие объемы информации, комплексные и многофакторные явления
1-й начальный уровень	• видит разные факторы, влияющие на ситуацию; • структурирует информацию на основе значимых, не противоречащих друг другу критериев; • делает логичные, непротиворечивые выводы; • в знакомой области видит причинно-следственные связи и основные закономерности, формирует системное понимание ситуации; • умеет соотносить имеющуюся информацию и бизнес-цели организации
0-й уровень некомпетентности	• не склонен к анализу, действует по наитию. • не выделяет главного, оставляет без внимания значимые аспекты ситуации; • принимает необдуманные решения. Не оценивает риски и последствия

Практическое занятие 4
Особенности моделирования сервисной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Что такое модель?
2. Перечислите области применения моделей
3. Требования к моделям
4. Что такое моделирование?
5. Назовите достоинства математического моделирования

Задание 1

Зная, что *Текстовая модель в сервисе* (*вербальная модель, краткое описание*) – это набор требований, выявленных в результате исследования рынка услуг, согласованных с заказчиком и учитывающих возможности исполнителя услуг. К этим моделям можно, например, отнести: тексты, описывающие алгоритмы деятельности, технологические карты, стандарты обслуживания и др.; текстовое описание объектов и процессов – должностные и технологические инструкции, программы обслуживания, расписание движения транспорта, графики выхода на работу и др.,

- приведите примеры текстовых моделей в сервисе, относящихся к вашему профилю направления обучения;
- дайте характеристику выбранным Вами описаниям;
- какие Вы знаете стандарты обслуживания, приведите примеры;
- приведите примеры должностных инструкций по Вашему профилю направления подготовки.

Задание 2

Рассмотрите модель написания научной публикации (таблица 1) как текст, описывающий алгоритм деятельности.

Написание научной публикации есть творческий процесс и, как всякое творчество от идеи до ее воплощения в жизнь, всегда *индивидуально*. Однако при этом можно определить и некоторые методологические подходы к его осуществлению. Так, процесс работы над публикацией можно разбить на десять этапов.

Таблица 1. Модель написания научной публикации

Этап	Содержание этапа
I	Анализ собственной деятельности
II	Регулярное самообразование, сбор данных по теме исследования
III	Согласование своего материала с научным руководителем и те-матикой печатного издания или конференции, семинара
IV	Продумывание названия статьи или тезисов
V	Соблюдение нормативных (оформительских) требований изда-телей журнала или организаторов конференций
VI	Формулирование актуальности темы и цели публикации
VII	Изложение содержания основного материала
VIII	Формулирование выводов и рекомендаций
IX	Работа над библиографическим списком
X	Передача материала организаторам конференции

На каждом этапе решаются свои задачи. Например, для реализации первых двух этапов нужна регулярная работа автора по саморазвитию, самоусовершенствованию, психологическому настраиванию себя на творчество как способ осмысления жизни.

Проанализируйте каждый последующий этап модели написания научной публикации.

Практическое занятие 5
Модели-схемы процессов и систем сервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Что включает в себя процесс моделирования?
2. В чем заключается основная цель моделирования?
3. Перечислите основные задачи моделирования
4. Из каких этапов состоит моделирование?

Задание 1

В зависимости от целей моделирование может проводиться на двух уровнях: качественном и количественном. Соответственно применяются модели: изобразительные (наглядные) и конструктивные.

Модели-схемы соответствуют качественному уровню моделирования и представляют собой наглядное изображение некоего процесса.

Рассмотрите модель целей организации («Дерево целей»), представленной на рисунке 1.

Дерево целей – это иерархическое визуальное представление достижения целей; принцип, при котором главная цель достигается за счет совокупности второстепенных и дополнительных целей. Модель целей организации содержит в себе как описание собственно целей и их характеристик, так и взаимосвязей между ними. В рамках этой модели между ее элементами устанавливаются иерархические отношения «цель – средство», предполагающие, что достижение каждой нижестоящей цели становится одним из средств для достижения вышестоящей.

Составьте модель-схему целей предприятия согласно Вашему профилю направления подготовки.

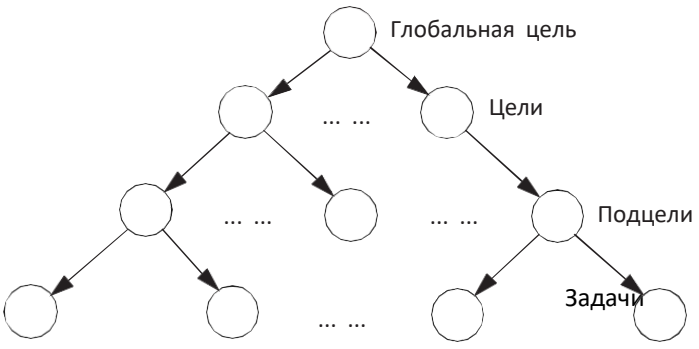


Рисунок 1 «Дерево целей»

Задание 2

С помощью кругов Эйлера решите задачу: из 100 детей, отдыхающих в детском оздоровительном лагере, кататься на сноуборде умеют 30 ребят, на скейтборде – 28, на

роликах – 42. При этом и на скейтборде, и на сноуборде одновременно умеют кататься 8 детей, на скейтборде и на роликах – 10, на сноуборде и на роликах – 5, а на всех трех – 3. Сколько детей не умеют кататься ни на сноуборде, ни на скейтборде, ни на роликах?

Практическое занятие 6
Математическое моделирование сервисной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Что такое математическое моделирование?
2. На каких принципах строится математическое моделирование?
3.
5.

Задание 1

Приведите не менее трех примеров актуальных проблем в сфере сервиса. Проанализируйте одну из проблемных ситуаций.

Задание 2

Практическое занятие 7
Построение бизнес-процессов предприятий сервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятию - критерий оптимизации
2. Что такое оптимизация бизнес-процессов?
3. Задачи построения бизнес-процессов предприятий сервиса
4. Какие приемы оптимизации Вы знаете?
5.

Задание 1

Приведите пример удачного использования в практике сервиса приемов оптимизации:

- вынесение цели за рамки процесса;
- исключение лишних шагов из процесса;
- изменение последовательности этапов исполнения процесса;
- дробление операций;
- вынесение операций за рамки основного процесса;

- объединение операций во времени и(или) пространстве;
- передача части функций машине.

Задание 2

В соответствии с принципами эргономики предложите не менее трех мероприятий, способных повысить производительность труда на вашем рабочем/учебном месте.

Задание 3

Подготовьте эссе на тему «Если бы губернатором был я», в котором обоснуйте актуальность разработки областной целевой программы, ориентированной на решение проблем сферы сервиса на уровне вашего региона.

Задание 4

Современное общество часто называют информационным. Для него характерно слишком быстрое распространение информационных технологий. Поэтому специалисты не успевают изучить возможные опасности для здоровья, связанные с чрезмерным пристрастием к относительно недавно появившимся вещам – сотовым телефонам и компьютерам. К настоящему времени выявлены риски, связанные, во-первых, с электромагнитным облучением; во-вторых, с появлением патологий, обусловленных положением тела перед компьютером, и, в-третьих, с ростом стрессов, вызванных информационными технологиями.

Излучение компьютерного монитора к настоящему моменту мало изучено. Однако установлено, что наиболее сильные уровни излучений наблюдаются от верхней и боковых стенок монитора. Известно, что в нашем организме наиболее уязвимы к действиям излучений живые ткани с плохой циркуляцией крови и регуляцией температуры. Например, хрусталик глаза. Поэтому при контакте с монитором надо беречь глаза. Перед тем как приступить к работе, необходимо отрегулировать высоту монитора таким образом, чтобы верхняя часть экрана находилась на уровне глаз или немного ниже. Взгляд должен быть направлен немного вниз, когда вы смотрите в центр экрана. Расстояние от глаз до монитора должно составлять (ПОСТРОЙТЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ПРОДОЛЖИВ ЕГО ОПИСАНИЕ)……....
…….

Следует помнить, что работа за компьютером вызывает усталость, в связи с чем необходимо периодически устраивать небольшие перерывы и менять положение тела.

Соблюдая требования эргономики и уделяя должное внимание комфорту рабочих мест, возможно легко оптимизировать рабочие места сотрудников, добившись существенного роста производительности труда.

Практическое занятие 8
Исследование по вопросам оптимизации процессов и систем сервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Задание 1

По заданию преподавателя на примере конкретного предприятия сервиса, с использованием списка литературы настоящего учебного пособия выполните исследование по проблеме оптимизации процессов и систем сервиса.

Примерные темы исследований:

1. Оптимизация ассортимента услуг;
2. Оптимизация баз данных клиентов;
3. Оптимизация календаря мероприятий;
4. Оптимизация персонала предприятия сервиса;
5. Оптимизация потоков посетителей предприятия сервиса;
6. Оптимизация продаж услуг предприятия сервиса;
7. Оптимизация контактной зоны предприятия сервиса;
8. Оптимизация работы офиса;
9. Оптимизация расходов времени персонала;
10. Оптимизация сайта предприятия сервиса;
11. Поисковая оптимизация.

5

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Булыгина О.В., Емельянов А.А.	Системный анализ в управлении: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=900361
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	В.П. Димитров, Л.В. Борисова, Б.Б. Жмайлов	Введение в системный анализ: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/vvedenie-v-sistemnyy-analiz
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.2	Крюков, С. В.	Системный анализ: теория и практика: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2011	http://www.iprbookshop.ru/47127.html
Л2.3	Яковлев, С. В.	Теория систем и системный анализ: учебное пособие. лабораторный практикум	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014	http://www.iprbookshop.ru/63141.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Корчагина, В. А., Батищева, Ю. Н., Лебедев, В. В.	Методические указания к практическим занятиям по курсу «Системный анализ»	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012	http://www.iprbookshop.ru/17696.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Пятецкий В.Е. Методы принятия оптимальных управленческих решений [Электронный ресурс]: моделирование принятия решений. Учебное пособие/ Пятецкий В.Е., Литвяк В.С., Литвин И.З.— Электрон. текстовые данные.— М.: Издательский Дом МИСиС, 2014.— 133 с. - Режим доступа:			
Э2	Силич В.А. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Силич В.А., Силич М.П.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2011.— 276 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/13987.			
Э3	Клименко И.С. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клименко И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2014.— 264 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322.			

Э4	Качала В.В. Основы теории систем и системного анализа [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/ Качала В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Горячая линия - Телеком, 2012.— 210 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/12020.
Э5	Вдовин В.М. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Вдовин В.М., Суркова Л.Е, Валентинов В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 644 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24820.
Э6	Системный анализ, оптимизация и принятие решений [Электронный ресурс]: методические указания и задания для самостоятельной работы/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014.— 17 с. - Режим доступа:
Э7	Клименко И.С. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клименко И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2014.— 264 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Системный анализ в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Системный анализ в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

Методические указания по дисциплине «Системный анализ в сервисе» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис

СОДЕРЖАНИЕ

Введение
1. Общая характеристика самостоятельной работы
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
5. Методические рекомендации по подготовке доклада
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию
7. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
8. Методические рекомендации по подготовке к зачету
9. Методические рекомендации по подготовке к экзамену
Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Системный анализ в сервисе».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины - - изучение обучающимися основ системного похода при рассмотрении и анализе организации экономической и управленческой деятельности, рассмотрение основных принципов декомпозиции и синтеза при анализе систем, классификации задач системного анализа, принципов оптимизации ресурсов, методов условной и безусловной оптимизации, создание у обучающихся целостного представления о процессах исследования различных систем, а также формирование у обучающихся знаний и умений, необходимых для успешного применения на практике системного подхода при рассмотрении систем и свободной ориентировки при дальнейшем профессиональном самообразовании в области экономической, математической и компьютерной подготовки.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-4.1: Использует условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов.

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- основы системного анализа в сервисе;
- основы системного анализа и системного подхода к потребностям клиентов;
- пути оптимизации работы предприятий сферы сервиса

Уметь:

- организовывать бизнес-процессы в сервисе;
- моделировать процессы и системы сервиса;
- использовать современные технологии оптимизации бизнес-процессов в сфере сервиса

Владеть:

- навыками построения бизнес-процессов в сервисе;
- системным мышлением при оптимизации работы предприятий сферы сервиса;
- навыками разработки программ оптимизации работы предприятий сервиса.

Самостоятельная работа по дисциплине «Системный анализ в сервисе» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1.Бизнес-процесс и его составляющие
2.Классификация бизнес-процессов
3.Признаки бизнес-процесса
4 Общие понятия теории систем.
5 Система и ее свойства.
6 Классификация систем.
7 Сущность и принципы системного подхода.
8 Основные понятия системного анализа.
9 Структура системного анализа.
10 Основы теории управления.
11 Основные группы функций управления.
12 Структура системы с управлением.
13 Аксиомы теории управления.
14 Основные пути совершенствования системы с управлением.
15 Модель общей задачи принятия решений.
16 Проблемы комплексной оценки сложных систем.
17 Этапы оценивания сложных систем.
18 Типы шкал. Преобразование измерений.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)

20 Понятие критерия качества.
21 Частные и обобщенный показатель качества.
22 Критерии пригодности, оптимальности и превосходства при оценивании качества системы.
23 Показатели качества операции.
24 Критерии эффективности функционирования системы.
25 Критерии эффективности в случае детерминированных, вероятностных и неопределенных операций.
26 Основы теории полезности. Основные аксиомы теории полезности.
27 Функция полезности, этапы ее определения.
28 Оценивание систем в условиях определенности. Принцип Парето.
29 Метода решения задач векторной оптимизации.
30 Модель ситуационного управления.
31 Особенности оценки систем в условиях неопределенности.
32 Критерии, используемые для оценки систем в неопределенных ситуациях.
33 Функции моделирования.
34 Виды моделирования. Классификация моделей.
35 Принципы математического моделирования
36 Гомеостатическая концепция моделирования.
37 Этапы построения системной модели.
38 Постановка задачи логико-лингвистического моделирования.
39 Языковые средства «мягких вычислений». Нечеткие множества и операции над ними.
40 Поиск решения на семантических сетях.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту практических (лабораторных) работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Системный анализ в сервисе» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1 Предпосылки возникновения системного анализа.
2 Цели и задачи системного анализа.
3 Особенности и виды системных проблем.
4 Общие понятия теории систем.
5 Система и ее свойства.
6 Классификация систем.
7 Сущность и принципы системного подхода.
8 Основные понятия системного анализа.
9 Структура системного анализа.
10 Основы теории управления.
11 Основные группы функций управления.
12 Структура системы с управлением.
13 Аксиомы теории управления.
14 Основные пути совершенствования системы с управлением.
15 Модель общей задачи принятия решений.
16 Проблемы комплексной оценки сложных систем.
17 Этапы оценивания сложных систем.
18 Типы шкал. Преобразование измерений.
19 Методы качественного оценивания систем.
20 Понятие критерия качества.
21 Частные и обобщенный показатель качества.
22 Критерии пригодности, оптимальности и превосходства при оцениваниикачества системы.
23 Показатели качества операции.
24 Критерии эффективности функционирования системы.
25 Критерии эффективности в случае детерминированных, вероятностных и неопределенных операций.
26 Основы теории полезности. Основные аксиомы теории полезности.
27 Функция полезности, этапы ее определения.
28 Оценивание систем в условиях определенности. Принцип Парето.
29 Метода решения задач векторной оптимизации.
30 Модель ситуационного управления.
31 Особенности оценки систем в условиях неопределенности.

32 Критерии, используемые для оценки систем в неопределенных ситуациях.
33 Функции моделирования.
34 Виды моделирования. Классификация моделей.
35 Принципы математического моделирования
36 Гомеостатическая концепция моделирования.
37 Этапы построения системной модели.
38 Постановка задачи логико-лингвистического моделирования.
39 Языковые средства «мягких вычислений». Нечеткие множества и операции над ними.
40 Поиск решения на семантических сетях.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу;	1 1 1 1 1

	- аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине «Системный анализ в сервисе».

У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Контрольный тест выполняется студентами самостоятельно во время семинарских занятий.

Тестовые задания

1. Совокупность всех объектов, изменение свойств которых влияет на системы, а также тех объектов, чьи свойства меняются в результате

поведения системы, это:
a)среда;
b)подсистема;
c)компоненты.

2. Простейшая, неделимая часть системы, определяемая в зависимости от цели построения и анализа системы:
a)компонент;
b)наблюдатель;
c)элемент;
d)атом.

3. Компонент системы-это:
a)часть системы, обладающая свойствами системы и имеющая собственную подцель;
b)предел членения системы с точки зрения аспекта рассмотрения;
c)средство достижения цели;
d)совокупность однородных элементов системы.

4. Ограничение системы свободы элементов определяют понятием
a)критерий;
b)цель;
c)связь;
d)страта.

5. Способность системы в отсутствии внешних воздействий сохранять своё состояние сколь угодно долго определяется понятием
a)устойчивость;
b)развитие;
c)равновесие;
d)поведение.

6. Объединение некоторых параметров системы в параметре более высокого уровня -это
a)синергия;
b)агрегирование;
c)иерархия.

7. Сетевая структура представляет собой
a)декомпозицию системы во времени;
b)декомпозицию системы в пространстве;
c)относительно независимые, взаимодействующие между собой подсистемы;
d)взаимоотношения элементов в пределах определённого уровня

8. Уровень иерархической структуры, при которой система представлена в виде взаимодействующих подсистем, называется
a)стратой;
b)эшелоном;
c)слоем.

9. Какого вида структуры систем не существует
a)с произвольными связями;

b)горизонтальной;
c)смешанной;
d)матричной.

10. Какие из перечисленных методов не относятся к специальным методам моделирования
a)топология;
b)комбинаторика;
c)метод решающих матриц;
d)имитационное моделирование.

11. Составляющими ситуационного моделирования являются:
a)теоретико-множественный, логический и лингвистический методы;
b)аналитический и логический;
c)математический;
d)нет правильного ответа.

12. Метод «прогнозного графа» характерен для:
a)имитационного моделирования;
b)метода постепенной формализации задач;
c)ситуационного подхода;
d)структурно-лингвистического моделирования.

13.Какие этапы определяют процесс собственного формирования модели:
a)поиск–рекомендация;
b)начальный вариант – оценка варианта;
c)определение цели – нахождение альтернатив;
d)нет верного ответа

14. Какой из перечисленных методов основывается на применении специализированного языка, разрабатываемого с помощью выразительных средств теории множеств:
a)теория информационных целей;
b)имитационное моделирование
c)метод типа «Дельфи»;
d)ситуационное моделирование.

16. В каких случаях разрабатывается и применяется методика системного анализа:
a)известны все данные по проблемной ситуации;
b)данные известны частично, но составляют необходимый минимум;
c)нет достаточных сведений;
d)всегда.

17. В связи, с чем процесс принятия решения делится на подпроцессы:
a)объединение подэтапов в единую методику не пригодно к практическому применению;
b)разработка отдельных методик для всех возможных процессов;
c)оба ответа верны;
d)нет верного ответа.

18. К вопросам решаемым при разработке системного анализа не относится:
a)определение проблемы;
b)рассмотрение всех областей выделяемой проблемы;

c)выделение этапов решения;
d)анализ вариантов.

19. Форма существования материи в пространстве и времени:
a)информационное пространство;
b)информационный поток;
c)информационное поле;
d)информационный барьер.

20. Принцип, в соответствии с которым естественные процессы текут в направлении снижения потенциала материи:
a)принцип наименьшего действия;
b)фундаментальный принцип материализма об адекватности отражения;
c)принцип объективной логики;
d)принцип конечности скорости распространения информации.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 90 %.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 70 %).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 50 %).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания составляет менее 50 %, либо ответы заимствованы.

Оформление ответов на тесты

Ответы на тесты оформляются на студентом на отдельном листе самостоятельно. В правом углу проставляется ФИО и группа, далее следует номер теста и выбранный вариант ответа.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа, как одна из форм оценки уровня подготовки студентов, ставит своей целью закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения данной дисциплины, и приобретение ими навыков практического анализа особенностей функционирования организаций в современных условиях.

Выполнение контрольной работы способствует приобретению студентами навыков самостоятельной работы с первоисточниками, учебной, научной и специальной литературой, умений выделять в них главное, анализировать, обобщать, логично излагать изученный материал.

Целью написания контрольной работы является создание у студента целостного впечатления о профессиональной деятельности, что способствует выработке у студентов умения ориентироваться в законодательстве и самостоятельно принимать решения по практическим ситуациям; закрепить знания, полученные в результате самостоятельной работы над учебным материалом.

К выполнению контрольной работы студенты приступают только после усвоения всех тем программы. Контрольная работа является отчетом о самостоятельной работе студента.

Контрольная работа представляет собой сквозное занятие по основным темам курса.

Работа состоит из 2-х вопросов, варианты определяются по последней цифре зачетной книжки, например: цифра 8, значит необходимо в контрольной работе ответить на вопросы 8 и 18 или 28 и 38.

Вопросы к контрольной работе:

1 Предпосылки возникновения системного анализа.
2 Цели и задачи системного анализа.
3 Особенности и виды системных проблем.
4 Общие понятия теории систем.
5 Система и ее свойства.
6 Классификация систем.
7 Сущность и принципы системного подхода.
8 Основные понятия системного анализа.
9 Структура системного анализа.
10 Основы теории управления.
11 Основные группы функций управления.
12 Структура системы с управлением.
13 Аксиомы теории управления.
14 Основные пути совершенствования системы с управлением.
15 Модель общей задачи принятия решений.
16 Проблемы комплексной оценки сложных систем.
17 Этапы оценивания сложных систем.
18 Типы шкал. Преобразование измерений.
19 Методы качественного оценивания систем.
20 Понятие критерия качества.
21 Частные и обобщенный показатель качества.
22 Критерии пригодности, оптимальности и превосходства при оцениваниикачества системы.
23 Показатели качества операции.
24 Критерии эффективности функционирования системы.
25 Критерии эффективности в случае детерминированных, вероятностных и неопределенных операций.
26 Основы теории полезности. Основные аксиомы теории полезности.
27 Функция полезности, этапы ее определения.
28 Оценивание систем в условиях определенности. Принцип Парето.
29 Метода решения задач векторной оптимизации.
30 Модель ситуационного управления.
31 Особенности оценки систем в условиях неопределенности.
32 Критерии, используемые для оценки систем в неопределенных ситуациях.
33 Функции моделирования.
34 Виды моделирования. Классификация моделей.
35 Принципы математического моделирования
36 Гомеостатическая концепция моделирования.
37 Этапы построения системной модели.
38 Постановка задачи логико-лингвистического моделирования.
39 Языковые средства «мягких вычислений». Нечеткие множества и операции над ними.
40 Поиск решения на семантических сетях.

Оформление контрольной работы и порядок защиты

Контрольная работа должна иметь титульный лист, план работы, непосредственно текст (условие задач и решение).

Контрольная работа должна быть аккуратно оформлена(формат А4, машинописный текст, размер левого поля 20 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм,

нижнего – 20 мм, отступ красной строки 1,5, межстрочный интервал 1,5, шрифт 14, TimesNewRoman), иметь нумерацию страниц и список использованных источников, в котором указываются все использованные литературные источники, расположенные в алфавитном порядке и пронумерованные.

Контрольная работа представляется на проверку преподавателю, далее осуществляется защита в виде собеседования.

Критерии оценивания контрольной работы

Уровень качества письменной контрольной работы студента определяется с использованием следующей системы оценок:

Таблица 6 - Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
выполнение заданий 1 2 3 4 5 6	 3 3 3 3 3 2
Максимальное количество баллов	17

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл.).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

Контрольная работа, признанная не отвечающей предъявляемым требованиям, возвращается студенту для доработки, при этом указываются ее недостатки и даются рекомендации для их устранения. Студенту предлагается с учетом замечаний преподавателя вторично представить контрольную работу вместе с первой работой.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие проводится по следующим вопросам.

1.Бизнес-процесс и его составляющие
2.Классификация бизнес-процессов
3.Признаки бизнес-процесса
4 Общие понятия теории систем.
5 Система и ее свойства.
6 Классификация систем.
7 Сущность и принципы системного подхода.
8 Основные понятия системного анализа.
9 Структура системного анализа.
10 Основы теории управления.
11 Основные группы функций управления.
12 Структура системы с управлением.
13 Аксиомы теории управления.
14 Основные пути совершенствования системы с управлением.
15 Модель общей задачи принятия решений.
16 Проблемы комплексной оценки сложных систем.
17 Этапы оценивания сложных систем.
18 Типы шкал. Преобразование измерений.
19 Методы качественного оценивания систем.
20 Понятие критерия качества.
21 Частные и обобщенный показатель качества.
22 Критерии пригодности, оптимальности и превосходства при оценивании качества системы.
23 Показатели качества операции.
24 Критерии эффективности функционирования системы.
25 Критерии эффективности в случае детерминированных, вероятностных и неопределенных операций.
26 Основы теории полезности. Основные аксиомы теории полезности.
27 Функция полезности, этапы ее определения.
28 Оценивание систем в условиях определенности. Принцип Парето.
29 Метода решения задач векторной оптимизации.
30 Модель ситуационного управления.
31 Особенности оценки систем в условиях неопределенности.
32 Критерии, используемые для оценки систем в неопределенных ситуациях.
33 Функции моделирования.
34 Виды моделирования. Классификация моделей.
35 Принципы математического моделирования
36 Гомеостатическая концепция моделирования.
37 Этапы построения системной модели.
38 Постановка задачи логико-лингвистического моделирования.
39. Нечеткие множества и операции над ними.
40 Поиск решения на семантических сетях.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Булыгина О.В., Емельянов А.А.	Системный анализ в управлении: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=900361
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	В.П. Димитров, Л.В. Борисова, Б.Б. Жмайлов	Введение в системный анализ: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/vvedenie-v-sistemnyy-analiz
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.2	Крюков, С. В.	Системный анализ: теория и практика: учебное пособие	Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2011	http://www.iprbookshop.ru/47127.html
Л2.3	Яковлев, С. В.	Теория систем и системный анализ: учебное пособие. лабораторный практикум	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014	http://www.iprbookshop.ru/63141.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Корчагина, В. А., Батищева, Ю. Н., Лебедев, В. В.	Методические указания к практическим занятиям по курсу «Системный анализ»	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012	http://www.iprbookshop.ru/17696.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Пятецкий В.Е. Методы принятия оптимальных управленческих решений [Электронный ресурс]: моделирование принятия решений. Учебное пособие/ Пятецкий В.Е., Литвяк В.С., Литвин И.З.— Электрон. текстовые данные.— М.: Издательский Дом МИСиС, 2014.— 133 с. - Режим доступа:			
Э2	Силич В.А. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Силич В.А., Силич М.П.— Электрон. текстовые данные.— Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2011.— 276 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/13987.			
Э3	Клименко И.С. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клименко И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2014.— 264 с. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322.			
Э4	Качала В.В. Основы теории систем и системного анализа [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/ Качала В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Горячая линия - Телеком, 2012.— 210 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/12020.			

Э5	Вдовин В.М. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Вдовин В.М., Суркова Л.Е, Валентинов В.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 644 c. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24820.
Э6	Системный анализ, оптимизация и принятие решений [Электронный ресурс]: методические указания и задания для самостоятельной работы/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014.— 17 c. - Режим доступа:
Э7	Клименко И.С. Теория систем и системный анализ [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клименко И.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2014.— 264 c. - Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21322.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Системный анализ в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению лабораторных работ
по дисциплине «Компьютерные технологии в научной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Компьютерные технологии в научной деятельности» содержат задания для студентов, необходимые для выполнения лабораторных работ.

Выполнение предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, профиль Сервис транспортных средств

Содержание

Введение
Лабораторная работа 1 Локальные и глобальные компьютерные сети. Использование сети Интернет для поиска учебной и научно-технической информации
Лабораторная работа 2 Организация статистического моделирования систем на ЭВМ

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины - формирование представлений об информатике как фундаментальной науке и основе общетехнических и профессиональных дисциплин, приобретение знаний, умений и навыков применения современных информационных технологий для исследования и решения прикладных задач; содействие формированию научного мировоззрения и развитию системного мышления, воспитание у студентов культуры в области информационных технологий, понимания роли этой науки в становлении и развитии цивилизации в целом и современной социально-экономической деятельности в частности.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-4.2: Применяет современные коммуникативные технологии для поиска и анализа научной информации в процессе академического и профессионального взаимодействия

УК-2.1: Знает основные подходы к определению и проектированию жизненного цикла проекта в сфере деятельности

ОПК-1.3: Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере.

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

основные принципы, методы и сферы использования компьютерных технологий в научных исследованиях.

Уметь:

мотивировать к адаптации и использованию в профессиональной деятельности и самообразовании последних достижений в области современных компьютерных технологий

Владеть:

компьютерными технологиями для получения, преобразования и визуализации научной информации.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на лабораторных занятиях, проводимых в компьютерном классе. Методика проведения лабораторных занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту, открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Лабораторная работа 1.

Локальные и глобальные компьютерные сети. Использование сети Интернет для поиска учебной и научно-технической информации

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-1.3.

Задание 1.Организация работы в глобальной сети Интернет. Электронная почта

1. Запустите интернет-браузер Internet Explorer или Opera с помощью значка на Рабочем столе.
2. В адресной строке браузера введите адрес сайта (например, www.yandex.ru).
3. Выберите ссылку Почта - Зарегистрироваться или Завести почтовый ящик.
4. Заполните форму регистрации.

Примечание. Помните, что

- при введении Вашего имени и Фамилии будут предложены автоматически свободные логины, понравившийся вы можете выбрать или придумать собственный, который будет проверен почтовым сервером, занят ли он другим пользователем.
- поля Логин, Пароль и Подтверждение пароля должны заполняться латинскими буквами, причем пароль должен содержать не менее 4-х символов;
- обязательные поля для заполнения отмечены звездочками.

5. Подтвердите данные, нажав кнопку Зарегистрировать.
6. После успешной регистрации появляется ваш личный адрес.
7. Подтвердите согласие, нажав кнопку Сохранить.

Задание №1. Знакомство с браузерами: Internet Explorer, Google Chrome, Yandex, Opera
1) Сделайте скриншоты интерфейса каждого браузера. Укажите стрелками и подпишите:
- адресную строку
- поисковую строку
- панель задач
- кнопки навигации
- полосы прокрутки

2) Опишите (или покажите на скриншоте) как:

- сделать стартовой (домашней) страницей http://search.skydns.ru/ в каждом браузере.
- сделать закладку на понравившийся сайт или страницу
- удалить историю посещений (журнал посещений).

Задание 2. Знакомство и работа с интернет-библиотеками

1. знакомство с интерфейсом страницы интернет-библиотеки, где есть литература по вашей специальности (ЛЛХ – Лесное хозяйство, Дендрология, Экология; ОЗ – Охотоведение, Зоотехника, Ветеринария; ТЭМ – Техника, Механика). Сделайте скриншот станицы.
2. Заполните таблицу (литература по специальности), используйте название с использованием гиперссылок:

№	Библиотека, где можно купить книги	Библиотека, где можно читать книги онлайн
1		
2		
3		

Задание 3. Знакомство с интернет-магазинами

1. Найдите интернет магазины, где продают спец. одежду для леса, охоты, автозапчасти:

№	Название магазина	Адрес-гиперссылка
1		
2		
3		

2. Сделайте заказ на одном из сайтов (сделайте скриншот)

Задание 4. Работа с интернет-СМИ

1. Интернет-издание, интернет-СМИ - веб-сайт, ставящий своей задачей выполнять функцию средства массовой информации в сети Интернет. Как и печатные издания, интернет-издания руководствуются принципами журналистики.

Заполните таблицу:

№	Название СМИ	Адрес-гиперссылка
1		
2		
3		

2. Сделайте скриншоты Ленты новостей (3 интернет-издания)

Задание 5. Работа с Интернет-турагентством

1. Найдите турагентства, где можно заказать тур на юг России, в Великобританию, Германию. Заполните таблицу:

№	Название турагентства	Адрес-гиперссылка
1		
2		
3		

2. На одном из сайтов сделайте бронирование тура (скриншот заказа)

Контрольные вопросы

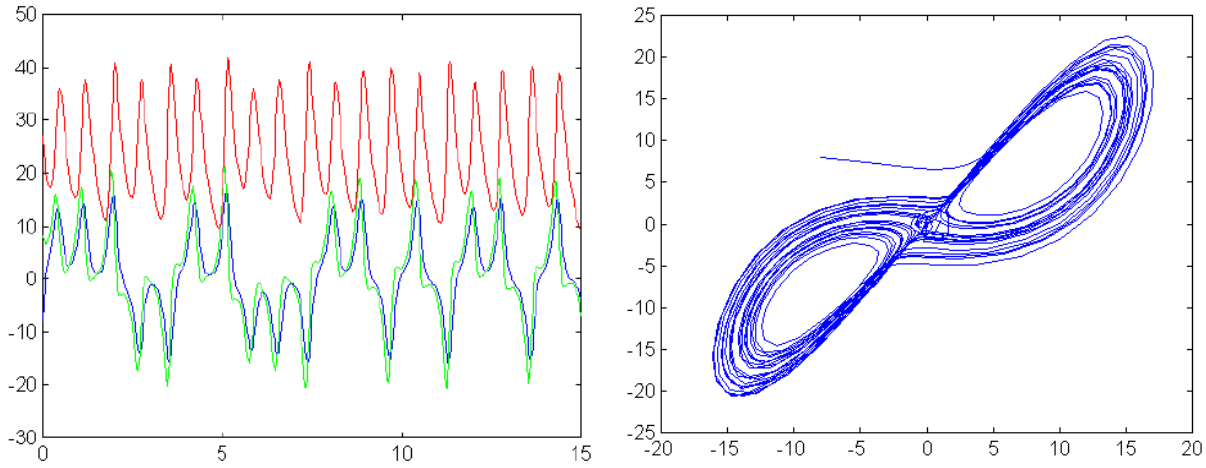
1. Что такое браузер и какие браузеры Вы знаете?
2. Для чего нужна адресная строка в браузере?
3. Как осуществить поиск информации в Интернете с помощью браузера?
4. Какой из паролей является надёжным?
5. Что является признаком достоверности информации в Сети?
6. В каком случае нарушается авторское право?

Лабораторная работа 2. Организация статистического моделирования систем на ЭВМ

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-1.3.

В лабораторной работе исследуются модели динамического хаоса. Для моделей динамического хаоса характерно что предсказать поведение модели на длительный период невозможно. Данное свойство проявляется даже у сравнительно простых с точки зрения структуры модели систем различной природы – технических, химических, биологических, социальных, экономических и многих других.

Процессы в хаотических моделях имеют вид не регулярных колебаний в которой происходит изменения частоты, амплитуды и фазы колебаний. Примером модели динамического хаоса может служит модель странного аттрактора Лоренца, результаты моделирования которой приведены на рис. 1.1.



а *б*

Рис. 1.1. Результаты моделирования модели странного аттрактора Лоренца: *а* – вид процессов, *б* – фазовый портрет

Выполнение лабораторной работы

Этап I. Изучение моделей динамического хаоса

Запустить программу TIPSlab10 и изучить поведение предложенных моделей динамического хаоса, влияние начальных значений и параметров модели.

Этап II. Моделирование моделей динамического хаоса в пакете MatLab

Для численного моделирования систем дифференциальных уравнений представленных в нормальной форме Коши MatLAB предоставляет возможность две функции использующие метод Рунге-Кутта: ode23() - 2-3 порядка и ode45() -4-5 порядка. Вызов функций построен по следующему шаблону:

[<точки времени>,<значения переменных>]=ode23(<имя функции с моделью в НФК>, <начальное значение времени интегрирования>, <конечное значение времени>, <начальные значения переменных>, <точность интегрирования>) ;

Например, нам дано уравнение, не относящиеся к моделям хаоса, вида:

$$\ddot{x} + (x^2 - 1) * \dot{x} + x = 0$$

$$\dot{x}_1 = x_1 * (1 - x_2{}^2) - x_2$$

$$\dot{x}_2 = x_1$$

Преобразуем его к НФК:

Переписываем эту систему уравнений в виде функции MatLAB:

```
function xx=dx(t, x)
xx(1)=x(1).*(1-x(2).^2)-x(2) ;
xx(2)=x(1);
```

Функция должна быть сохранена в файле с именем, совпадающим с именем функции и имеющим расширение ‘M’. Для того что бы MatLAB мог найти функцию необходимо указать путь до каталога, в который сохранен файл с его текстом. Сделать это можно с помощью команды path. При вызове команды path без параметров выдается список всех путей используемых в MatLAB. С помощью вызова path(matlabpath,’новый путь’) можно добавить новый путь в список путей.

Вызов ode23 или ode45 позволяет рассчитать значения процессов в модели:

[t, x] = ode23('dx',0,10,[-2, 2],1e-5).

Количество элементов в массиве x можно узнать с помощью команды size(x). Для построения графиков необходимо вызвать функции plot(t, x).

Для построения фазового портрета необходимо переписать значения отсчетов сигналов из двухмерного массива в вектора содержащие отсчеты только одного процесса.

Задания на моделирования моделей динамического хаоса

Маятник с возбуждающей силой

Уравнение маятника, к которому приложена возбуждающая сила можно описать в виде

$$\ddot{\varphi} + \gamma\dot{\varphi} + g\sin\varphi = F\cos\omega t,$$

где φ – угол отклонения маятника, F – возбуждающая сила.

Обозначив координаты описывающие модель в виде:

$$x = \varphi$$

$$y = \dot{\varphi}$$

$$z = \omega t,$$

получим следующий вид модели, результаты численного моделирования которой показаны на рис. 4.1.

$$\dot{x} = y$$

$$\dot{y} = -\gamma y - g\sin x + F\cos z$$

$$\dot{z} = w \quad .$$

Странный аттрактор Лоренца

Модель странного аттрактора Лоренца является одной из самых необычных моделей нелинейной динамики открытой американским метеорологом Эдвардом Лоренцом в 1963 г. Математическая модель странного аттрактора Лоренца приведена ниже:

$$\dot{x}_1 + 10\cdot(x_1 - x_2) = 0$$

$$\dot{x}_2 + x_1\cdot x_3 - 28\cdot x_1 + x_2 = 0$$

$$\dot{x}_3 - x_1\cdot x_2 + 2.6\cdot x_3 = 0$$

Для моделирования рекомендуются начальные условия $x_1 = -8,\ x_2 = 8,\ x_3 = 27$.

Цепь Чуа

Цепь Чуа была предложена в 1982 г. Схема содержала всего один нелинейный элемент, но оказалась способна генерировать хаотические колебания. Вид схемы Чуа приведен на рис. 10.2. Математическая модель цепи Чуа имеет вид:

$$\begin{cases} \dot{x} = p(y - f(x)) \\ \dot{y} = x - y + z \\ \dot{z} = -qy \end{cases},$$

где $f(x) = M_0 x + 0{,}5(M_1 - M_0)(|x+1| - |x-1|)$.

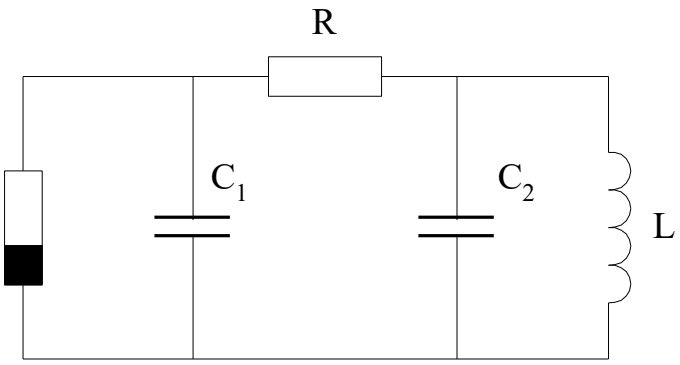


Рис. 1.2. Цепь Чуа

При значениях параметров $p = 9$, $q = 14{,}286$, $M_1 = -1/7$, $M_0 = 2/7$ траектория системы демонстрируют хаотическое поведение.

Уравнение Дуффинга

Уравнение Дуффинга описывает систему 2-го порядка с нерегулярными колебаниями. Модель системы описывается следующим образом:

$$\ddot{x} + p\dot{x} + p_1 x + x^3 = q\cos\omega t.$$

Для получения хаотических процессов рекомендуется взять следующие параметры:

$p = 0{,}4$, $p_1 = -2{,}1$, $\omega = 3{,}8$, $q = 2$.

Для численного моделирования в пакете MatLab Вам необходимо преобразовать модель к нормальной форме Коши:

$$\dot{x}_1 = x_2$$

$$\dot{x}_2 = -p_1 - x^3 - px_2 + q\cos\omega t.$$

Система Росслера

Система Росслера описывается системой уравнений вида:

$$\dot{x} = -y - z$$

$$\dot{y} = x + \varepsilon y$$

$$\dot{z} = f - \mu z + xz,$$

рекомендуемые параметры для моделирования: $\varepsilon = 0{,}3$, $f = 0{,}4$, $\mu = 8{,}5$.

Содержание отчета:

Отчет по лабораторной работе должен содержать:

1. Математическое описание выбранной модели динамического хаоса.
2. Описание математической модели в виде функции MatLab.
3. Листинг сессии MatLab и результаты моделирования: графики процессов и фазовые портреты.
4. Выводы о влиянии на поведение системы начальных значений переменных.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Адрес
Л1.1	Изюмов, А. А., Коцубинский, В. П.	Компьютерные технологии в науке и образовании: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2012	http://www.iprbookshop.ru/13885.html
Л1.2	Кручинин, В. В., Тановицкий, Ю. Н., Хомич, С. Л.	Компьютерные технологии в науке, образовании и производстве электронной техники: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2012	http://www.iprbookshop.ru/13941.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Адрес
Л2.1	Садовничий, В. А., Сулимов, В. Б., Зеленков, Ю. А., Садовничий, В. А., Савин, Г. И., Воеводин, В. В.	Суперкомпьютерные технологии в науке, образовании и промышленности: монография	Москва: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2009	http://www.iprbookshop.ru/13072.html
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Кузин А.В., Левонисова С.В.	Базы данных: Учеб. пособие	М.: Академия, 2008	
Л3.2	Карпова, И. М., Титков, В. В.	Компьютерные технологии в науке и производстве. Расчет физических полей в электроэнергетике: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2010	http://www.iprbookshop.ru/43952.html
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Компьютерные технологии [Электронный ресурс]: лабораторный практикум/ — Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 147 chttp://www.iprbookshop.ru/55002.— ЭБС «IPRbooks»			

Э2	Майстренко А.В. Информационные технологии в науке, образовании и инженерной практике [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 220100, 230400, 240700, 260100, всех форм обучения/ Майстренко А.В., Майстренко Н.В.— Электрон.
Э3	Силаенков А.Н. Информационное обеспечение и компьютерные технологии в научной и образовательной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Силаенков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 115 с.–
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ с персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет. Установленное лицензионное программное обеспечение: табличный процессор MS Excel 2007, графический редактор Corel Draw, текстовый процессор MS Word 2007, СУБД MS Access 2007, Средство создания презентаций MS Power Point 2007, Borland Developer studio 2005. ОС Windows. ППП Office, Matlab.
	6.3.2 Перечень информационных справочных систем
6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система «Лань» www.lanbook.com (модули «Инженерно-технические
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система«Университетская библиотека онлайн» BiblioClub.ru
6.3.2.4	Научная электронная библиотека elibrary. ru
6.3.2.5	Виртуальный читальный зал диссертаций РГБ diss.rsl.ru
6.3.2.6	Электронно-библиотечная система «Гребенников» grebennikon.ru

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Компьютерные технологии в научной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) " Сервис транспортных средств "

Методические указания по дисциплине «Компьютерные технологии в научной деятельности» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, профиль " Сервис транспортных средств ".

СОДЕРЖАНИЕ

Введение
1. Общая характеристика самостоятельной работы
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
4. Методические рекомендации по подготовке к Самостоятельным работам
5. Методические рекомендации по подготовке доклада
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию
7. Методические рекомендации по подготовке к зачёту и зачёту с оценкой
Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Компьютерные технологии в научной деятельности».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины «Компьютерные технологии в научной деятельности» - подготовка магистров по теории и практике применения компьютерных технологий в исследованиях современной информационной среды; знакомство с современными информационными технологиями с целью применения их в научных исследованиях и разработках. формирование компетенций в области использования компьютерных технологий в научной деятельности.

В результате освоения данной дисциплины формируется следующая компетенция у обучающегося:

УК-4.2: Применяет современные коммуникативные технологии для поиска и анализа научной информации в процессе академического и профессионального взаимодействия

УК-2.1: Знает основные подходы к определению и проектированию жизненного цикла проекта в сфере деятельности

ОПК-1.3: Демонстрирует умение работать с основными с программными продуктами в профессиональной сфере.

Самостоятельная работа по дисциплине «Компьютерные технологии в научной деятельности» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных информационно-технических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля

1. Роль информационных технологий в развитии современного общества.
2. Компьютерные информационных технологии и их виды.
3. Сетевые информационные технологии.
4. Интеллектуальные информационные технологии.
5. Основные пути повышения эффективности научных исследований и образования за счет использования современных компьютерных технологий.
6. Роль компьютерных технологий в образовании.
7. Понятие и цели научного исследования.
8. Основные направления использования современных компьютерных технологий в научных исследованиях.
9. Метод формализации как основа использования компьютерных технологий
10. Метод имитационного моделирования.
11. Понятие и виды моделей.
12. Понятие и классификация автоматизированных информационных систем.
13. Сетевые технологии поиска информации.
14. Основные направления использования автоматизированных информационных систем
15. Изучение явлений и процессов на основе компьютерных технологий анализа статистической информации.
16. Экспертные системы.
17. Отличительные особенности экспертных систем от других автоматизированных систем.
18. Основные направления использования экспертных систем.
19. Использование компьютерных технологий для оформления и представления результатов научных исследований.
20. Презентация как средство представления результатов научных исследований.
21. Электронная презентация: понятие и основные возможности.
22. Структура и основные принципы работы сети Интернет.
23. Возможности, предоставляемые сетью Интернет.
24. Адресация в сети.
25. Технологии поиска информации в сети.
26. Ресурсы сети Интернет.
27. Назначение и основные возможности СУБД.
28. Назначение и основные возможности электронных таблиц Microsoft Excel.
29. Использование электронных таблиц в научных исследованиях.
30. Вычисления в Microsoft Excel.
31. Возможности Microsoft Excel по созданию диаграмм.
32. Назначение и основные возможности системы FineReader.
33. Назначение и основные возможности программы Microsoft PowerPoint.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К САМОСТОЯТЕЛЬНЫМ РАБОТАМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Компьютерные технологии в научной деятельности» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы докладов:

1. Понятие информационной технологии.
2. Роль информационных технологий в развитии современного общества.
3. Этапы развития информационных технологий.
4. Компьютерные информационных технологии и их виды.
5. Сетевые информационные технологии.
6. Интеллектуальные информационные технологии.
7. Основные принципы современных информационных технологий.
8. Основные пути повышения эффективности научных исследований и образования за счет использования современных компьютерных технологий.
9. Понятие и цели научного исследования.
10. Базы данных.
11. Структура и основные принципы работы сети Интернет.
12. Протокол TCP/IP. Возможности, предоставляемые сетью Интернет.
13. Адресация в сети. Доменная система имен. Программы для работы в сети Интернет.
14. Поиск информации в сети. Правовые ресурсы сети Интернет.
15. Основные этапы теоретических исследований.
16. Изучение социально-правовых явлений и процессов на основе анализа статистической информации. Системы искусственного интеллекта.
17. Понятие экспертных систем в области права.
18. Состав экспертной системы.
19. Основные направления использования экспертных систем в юридической деятельности. Назначение и основные возможности электронных таблиц Microsoft Excel.
20. Использование электронных таблиц в научных исследованиях.
21. Книги и листы Microsoft Excel. Относительная и абсолютная адресация ячеек.
22. Вычисления в Microsoft Excel. Функции.
23. Возможности Microsoft Excel по созданию диаграмм. Анализ данных в Microsoft Excel.Оформление текстовой части документов, содержащих результаты научных исследований.
24. Назначение и основные возможности текстового редактора MS Word.
25. Задание параметров страниц. Форматирование и шрифтовое оформление текста. Формирование таблиц и их графическое отображение. Подготовка иллюстраций, рисунков и графических изображений.

26. Грамматический и лексический контроль. Презентация как средство представления результатов научных исследований. Назначение и основные возможности программы Microsoft PowerPoint.
27. Виды презентационных материалов, создаваемых с помощью Microsoft Power Point.
28. Понятие и структура слайда. Задание параметров основных объектов слайда.
29. Фильм (видеоклип). Анимация.
30. Настройка свойства объекта «действие».

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по	- правильность и аккуратность оформления реферата	1

оформлению	-точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине «Компьютерные технологии в научной деятельности».

У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Контрольный тест выполняется студентами самостоятельно во время семинарских занятий.

Тестовые задания

Тест

1. Компьютерные технологии в научной деятельности как наука изучает
   1) архитектуру вычислительной техники
   2) способы кодирования информации
   3) методы обработки, передачи и хранения информации
2. К формальным языкам относятся
   1) русский язык, языки программирования, системы счисления
   2) азбука Морзе, системы счисления, языки программирования
   3) системы счисления, английский язык, язык нот
3. Учебник по математике содержит информацию следующих видов
   1) исключительно числовую информацию
   2) исключительно текстовую информацию
   3) графическую, текстовую и числовую
4. За минимальную единицу измерения количества информации принят
   1) 1 бод
   2) 1 бит
   3) 256 байт
   4) 1 байт
5. Выберете единицы измерения информации, которые больше 1 Мбайта:
   1) 1 байт, 1 Кбайт
   2) 1 Гбайт, 1 Тбайт
   3) 1 Кбайт, 1 Гбайт
6. Кодирование информации происходит с помощью
   1) знаковых систем
   2) оперативной памяти
   3) периферийных устройств компьютера
7. Длиной кода называется

1) количество знаков в коде
2) кодирование текстовой информации
3) количество информации в сообщении

8. Производительность работы компьютера зависит от
1) тактовой частоты процессора
2) напряжения сети
3) быстроты нажатия клавиш

9. Файл – это…
1) единица измерения информации
2) поименованная область на диске или другом носителе информации
3) программа в оперативной памяти компьютера

10. Укажите, в какой из групп устройств перечислены только устройства ввода информации
1) принтер, монитор, колонки, микрофон
2) клавиатура, сканер, микрофон, мышь
3) флэш-память, сканер, клавиатура

11. Буфер обмена – это…
1) последовательность понятных исполнителю команд
2) электронное устройство, обеспечивающее контроль рабочего состояния вычислительной техники
3) специальная область памяти, в которой временно хранятся данные в процессе выполнения операции копирования и перемещения в различных приложениях

12. Первые ЭВМ были созданы
1) в 40-е годы XX века 2) в 60-е годы XX века 3) в 80-е годы XX века

13. Под термином «поколение ЭВМ» понимают…
1) все счетные машины
2) все типы и модели ЭВМ, построенные на одних и тех же научных и технических принципах
3) все типы и модели ЭВМ, созданные в одной и той же стране

14. Основной элементной базой ЭВМ четвертого поколения являются
1) транзисторы 3) электровакуумные лампы
2) БИС, СБИС

15. Пользователь находился в каталоге Расписание. Сначала он поднялся на один уровень вверх, затем спустился на один уровень вниз, потом ещё раз спустился на один уровень вниз и ещё раз спустился на один уровень вниз. В результате он оказался в каталоге
C:\учёба\Компьютерные технологии в научной деятельности\ОГЭ.
Укажите полный путь каталога, с которым пользователь начинал работу.

1) C:\учёба\Расписание 2) C:\Расписание 3) C:\учёба\2016\Расписание

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 90 %.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 70 %).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 50 %).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания составляет менее 50 %, либо ответы заимствованы.

Оформление ответов на тесты

Ответы на тесты оформляются на студентом на отдельном листе самостоятельно. В правом углу проставляется ФИО и группа, далее следует номер теста и выбранный вариант ответа.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЁТУ И ЗАЧЁТУ С ОЦЕНКОЙ

Промежуточная аттестация в форме зачёта предусматривает проведение обязательной зачётной процедуры. Перед зачётом студенту необходимо полностью выполнить все задания к Самостоятельным работам, подготовить и защитить самостоятельную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к зачётам не допускается. Зачёт с оценкой по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы для зачёта и зачёта с оценкой:

1. Понятие информационной технологии. Роль информационных технологий в развитии современного общества.
2. Этапы развития информационных технологий. Компьютерные информационные технологии и их виды.
3. Сетевые информационные технологии.
4. Интеллектуальные информационные технологии.
5. Основные принципы современных информационных технологий.
6. Основные пути повышения эффективности научных исследований и образования за счет использования современных компьютерных технологий.
7. Понятие и цели научного исследования.
8. Базы данных.
9. Структура и основные принципы работы сети Интернет. Протокол TCP/IP.
10. Возможности, предоставляемые сетью Интернет. Адресация в сети.
11. Доменная система имен.
12. Программы для работы в сети Интернет. Поиск информации в сети.
13. Правовые ресурсы сети Интернет.
14. Основные этапы теоретических исследований. Изучение социально-правовых явлений и процессов на основе анализа статистической информации.
15. Системы искусственного интеллекта.
16. Понятие экспертных систем в области права. Состав экспертной системы.
17. Основные направления использования экспертных систем в юридической деятельности.
18. Назначение и основные возможности электронных таблиц Microsoft Excel. Использование электронных таблиц в научных исследованиях.
19. Книги и листы Microsoft Excel. Относительная и абсолютная адресация ячеек. Вычисления в Microsoft Excel.
20. Функции. Возможности Microsoft Excel по созданию диаграмм.
21. Анализ данных в Microsoft Excel.
22. Оформление текстовой части документов, содержащих результаты научных исследований.
23. Назначение и основные возможности текстового редактора MS Word.
24. Задание параметров страниц. Форматирование и шрифтовое оформление текста.

25. Формирование таблиц и их графическое отображение. Подготовка иллюстраций, рисунков и графических изображений.
26. Грамматический и лексический контроль.
27. Презентация как средство представления результатов научных исследований. Назначение и основные возможности программы Microsoft PowerPoint.
28. Виды презентационных материалов, создаваемых с помощью Microsoft Power Point.
29. Понятие и структура слайда. Задание параметров основных объектов слайда. Фильм (видеоклип).
30. Анимация. Настройка свойства объекта «действие».

Порядок и критерии оценивания

Зачёт с оценкой является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на зачёт с оценкой заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

Распределение баллов по зачёту с оценкой (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки
Устный ответ на зачёте с оценкой	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка «неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	1) студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.

Решение зачётной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача не решена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Изюмов, А. А., Коцубинский, В. П.	Компьютерные технологии в науке и образовании: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2012	http://www.iprbookshop.ru/13885.html
Л1.2	Кручинин, В. В., Тановицкий, Ю. Н., Хомич, С. Л.	Компьютерные технологии в науке, образовании и производстве электронной техники: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2012	http://www.iprbookshop.ru/13941.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Садовничий, В. А., Сулимов, В. Б., Зеленков, Ю. А., Садовничий, В. А., Савин, Г. И., Воеводин, В. В.	Суперкомпьютерные технологии в науке, образовании и промышленности: монография	Москва: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2009	http://www.iprbookshop.ru/13072.html

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Кузин А.В., Левонисова С.В.	Базы данных: Учеб. пособие	М.: Академия, 2008	
Л3.2	Карпова, И. М., Титков, В. В.	Компьютерные технологии в науке и производстве. Расчет физических полей в электроэнергетике: учебное пособие	Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2010	http://www.iprbookshop.ru/43952.html

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Компьютерные технологии [Электронный ресурс]: лабораторный практикум/ — Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 147 chttp://www.iprbookshop.ru/55002.— ЭБС «IPRbooks»
Э2	Майстренко А.В. Информационные технологии в науке, образовании и инженерной практике [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям 220100, 230400, 240700, 260100, всех форм обучения/ Майстренко А.В., Майстренко Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014.— 97 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/64098.html.— http://www.iprbookshop.ru/64098.html.
Э3	Силаенков А.Н. Информационное обеспечение и компьютерные технологии в научной и образовательной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Силаенков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 115 с.– http://www.iprbookshop.ru/26682.— ЭБС «IPRbooks»,

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ с персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет. Установленное лицензионное программное обеспечение: табличный процессор MS Excel 2007, графический редактор Corel Draw, текстовый процессор MS Word 2007, СУБД MS Access 2007, Средство создания презентаций MS Power Point 2007, Borland Developer studio 2005. ОС Windows. ППП Office, Matlab.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Электронно-библиотечная система IPRbooks www.iprbookshop.ru
6.3.2.2	Электронно-библиотечная система «Лань» www.lanbook.com (модули «Инженерно-технические науки», «Технологии пищевых производств», «Химия», «Физкультура и спорт»)
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система«Университетская библиотека онлайн» BiblioClub.ru

6.3.2.4	Научная электронная библиотека elibrary. ru
6.3.2.5	Виртуальный читальный зал диссертаций РГБ diss.rsl.ru
6.3.2.6	Электронно-библиотечная система «Гребенников» grebennikon.ru

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине
«Деловой иностранный язык»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
профиль "Сервис транспортных средств"

Методические указания по дисциплине «Деловой иностранный язык» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств".

Содержание

Введение …….	4
Тема 1. Практическое занятие 1. Представление о функциональных стилях. Деловой стиль, свойства делового стиля речи. Неоднородность, внутристилевая дифференциация делового стиля. Английский как язык международного общения. Понятие “Business English”. Английский язык делового общения как взаимообусловленное единство разных регистров: Business English. Registers. Careers in Business. Five Business Fields …….……..	5
Тема 2. Практическое занятие 2. Устное общение как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Survival English. Telephoning and Socializing. Публичная речь как составная часть имиджа. Личные качества для успеха в деловой среде …..	6
Тема 3. Самостоятельная работа. Business Meetings. Планирование и проведение совещаний и встреч; язык совещений и деловых встреч ……	7
Тема 4. Практическое занятие 3. Различные форматы представления информации. Презентации: понятие, образцы, язык презентаций, правила и рекомендации. Доклад, функции и структура ……	8
Тема 5. Самостоятельная работа. Negotiating. Деловые переговоры: понятие, язык переговоров, стратегии, стадии …..……	9
Тема 6. Практическое занятие 4. Письменная коммуникация как составляющая имиджа. Business Correspondence: the Essentials. Стандарт делового письма. Русско-английский эквивалент. Виды деловых писем (inquiry letter, cover letter, complaint letter, etc.) …….…….	10
Тема 7. Практическое занятие 5. Письменная коммуникация как составляющая имиджа и неотъемлемая часть Business English. Business Documents and Contracts. Стандартный набор условий контракта. Формальный стиль. Терминология контрактов ……	10
Тема 8. **Практическое занятие 6.** Информация в мире бизнеса. The English of the Business Media. Types of Media. Quality Press. Business-related Books. Television and Radio ……..……..	11
Тема 9. Практическое занятие 7. Особенности делового общения в различных культурах. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Бизнес- этика ……	11
Список рекомендуемых информационных источников …….	12
Приложение. Глоссарий терминов ……...	15

ВВЕДЕНИЕ

Магистерская подготовка предполагает развитие наиболее ценных в последнее время так называемых транспрофессиональных знаний, навыков и умений, обладатель которых может мыслить и действовать комплексно, охватывая не только свою профессиональную область, а организацию в целом, разные бизнес-направления.

Дисциплина «Деловой иностранный язык» представляет собой особый, практически ориентированный аспект обучения иностранному языку. Данная дисциплина основана на следующих принципах:

- принцип преемственности, т.к. исходит из объёма знаний, полученных в общем курсе «Иностранный язык»,

- принцип дополнительности. т.к. в процессе освоения курса у обучающихся формируются дополнительные к ранее полученным речевые и общеобразовательные навыки и умения;

- принцип фундаментальности, т.к. содержание курса предполагает системное обогащение учебного процесса по иностранному языку фундаментальными, важными, знаниями и методами творческого мышления;

- принцип интегративности, т.к. в содержании настоящего курса лежит материал из других теоретических и практических областей (экономики, менеджмента и пр.);

- принцип систематичности, который проявляется в режиме нарастания языковых трудностей предъявляемого учебного материала, в сочетании различных видов работы над формированием и совершенствованием знаний, умений и навыков перевода;

- принцип непрерывности, что означает преемственность между всеми ступенями и этапами обучения на уровне технологии, содержания и методик;

- принцип научности. Данный принцип отражается в соответствии содержания материала уровню социально- экономического и научно-технического прогресса, в раскрытии логики материала с помощью индуктивных и дедуктивных методов;

- принцип доступности определяется соответствием преподносимого иноязычного материала учебным дисциплинам профессиональной направленности, а также непосредственно языковому материалу, изученному на предыдущих этапах обучения.

Цель освоения дисциплины – формирование у обучающихся универсальной компетенции, предусмотренной ФГОС ВО, что достигается посредством изучения динамичного явления, называемого деловым иностранным языком, как взаимообусловленного единства разных регистров (техника ведения беседы, общение по телефону в деловых целях, деловая переписка, деловая документация и контракты, деловые встречи, презентации, техника ведения переговоров), а также особенностей деловой коммуникации в различных национальных культурах. Освоение дисциплины способствует развитию когнитивных и исследовательских умений, развитию информационной культуры, расширению кругозора и повышению общей культуры обучающихся.

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося формируется универсальная компетенция

УК-2.1: Знает основные подходы к определению и проектированию жизненного цикла проекта в сфере деятельности.

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

– лексические, грамматические и стилистические особенности официально-делового функционального стиля;

– основные составляющие английского языка делового общения (Business English) как взаимообусловленное единство разных регистров (техника ведения беседы, общение по телефону в деловых целях, деловая переписка, деловая документация и контракты, деловые встречи, презентации, техника ведения переговоров);

– особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах;

– понятие жизненных циклов проекта как определенных фаз, через которые проходит

тот или иной замысел в процессе своей реализации

Уметь:

– выделять и характеризовать основные составляющие английского языка делового общения (Business English);

– осуществлять устную и письменную коммуникацию в сфере профессионально-делового общения на основе изученного материала;

– планировать коммуникативное поведение, реализовывать свои коммуникативные намерения;

– ориентироваться в социокультурных маркерах своей и иноязычной среды;

– описать жизненный цикл проекта

Владеть:

– коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне;

– навыками и опытом деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке;

– навыками анализа жизненного цикла проекта.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков.

Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

ТЕМА 1

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1

Представление о функциональных стилях. Деловой стиль, свойства делового стиля речи. Неоднородность, внутристилевая дифференциация делового стиля. Английский как язык международного общения. Понятие “Business English”. Английский язык делового общения как взаимообусловленное единство разных регистров: Business English. Registers. Careers in Business. Five Business Fields (management, marketing, finance, accounting, data processing

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для обсуждения

1. Понятие функционального стиля.
2. Деловой стиль, свойства делового стиля речи. Неоднородность, внутристилевая дифференциация делового стиля.
3. Английский как язык международного общения. Понятие “Business English”.
4. Английский язык делового общения как взаимообусловленное единство разных регистров: Business English. Registers. Careers in Business. Понятие *interplay of registers.*
5. Five Business Fields.

Рекомендации по освоению темы:

При изучении темы вам необходимо усвоить, что существует многообразие свойств и составляющих динамичного явления, называемого *Business English*; английский язык

делового общения представляет собой объёмное взаимообусловленное единство разных *регистров.*

При изучении темы вы усваиваете такие понятия, как *функциональный стиль, register - регистр, лексика делового общения, Business English, business communication, Business English register, five business fields.*

1) Усвоение понимания механизма человеческого общения в мире бизнеса: сделайте перевод текста «What is a businessman's typical day?». Ваша задача – убедиться, что в течение своего реального рабочего дня бизнесмен (независимо от масштабов его бизнеса) действительно обращается к различным функциональным разновидностям устной и письменной речи (регистрам).
2) Составьте сравнительную таблицу, которая показывает, к каким формам делового общения прибегают Caroline и Mike.
3) Дайте английские эквиваленты следующих слов и выражений (на основе текста): проверить онлайн-заказы, безработица, владелец фабрики, составить список важных телефонных звонков, удалить спам («мусорные послания»), сотрудник, работник; персонал, штат; размещать заказы, клиент, посещать собрания.
4) Совокупность регистров. Усвоение понятий interplay of registers, symbiotic interplay of registers.
5) Практическая работа по выявлению лексико-грамматических характеристик делового стиля в текстах-образцах.
6) Пройдите по ссылке
   http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/general/talkaboutenglish/2009/02/090211_tae_bltg.shtml
   Ознакомьтесь с предлагаемым курсом. Расскажите о нём одногруппникам.

Вопросы для самоконтроля

1. Ваше понимание понятия *функциональный стиль*.
2. Каковы свойства делового стиля речи?
3. Что понимается под неоднородностью, внутристилевой дифференциацией делового стиля; понятие *регистр*.
4. Что понимается под таким явлением как Business English?
5. Перечислите пять основных сфер бизнеса.

ТЕМА 2

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2

Устное общение как неотъемлемая часть деловых коммуникаций. Survival English. Telephoning and Socializing. Публичная речь как составная часть имиджа. Личные качества для успеха в деловой среде

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для изучения

1. Business English Registers. Telephoning and Socializing. Концептуальные и лингвистические особенности личного общения и общения по телефону с деловыми целями.
2. Представление о структурировании беседы.
3. Знакомство с лексикой, речевыми клише.

Рекомендации по освоению темы:

При изучении темы вам предстоит ознакомиться с базовыми правилами устного общения как неотъемлемой части деловых коммуникаций, уяснить для себя значимость публичной речи и знания её законов для становления имиджа.

Изучая данную тему, вы усваиваете такие понятия, как *английский для выживания - Survival English, техника ведения беседы – socializing, keeping conversation flowing, situations and patterns of conversation, цепочка "word −collocation − utterance", the Golden Rule of communication.*

Вам необходимо усвоить, что телефонный разговор в деловых целях определённым образом структурирован, каждый этап разговора обеспечивается определёнными клише, при этом общению по телефону свойственно употребление устоявшихся фразовых глаголов.

1) Telephoning and Socializing как регистр английского языка делового общения. Знакомство с концептуальной и лингвистической спецификой личного общения и общения по телефону с деловыми целями.
2) Структурирование беседы. Практическая работа с лексикой, речевыми клише (перевод текстов-образцов как проявлений стиля).
3) Пройдите по ссылке
   http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/general/sixminute/2013/10/131010_6min_rules.shtml
   Ознакомьтесь с советами. Что бы вы могли добавить?

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете понятие *Survival English?*
2. Объясните значение глагола *to socialize.*
3. Что такое *техника ведения беседы?* Дайте определение на русском и английском языках.
4. Что подразумевают: *Identification, Introduction, Greeting, Invitation.*
5. Соблюдение каких правил способствует установлению доверительной атмосферы беседы?
6. Как вы понимаете *the Golden Rule of communication?* Дайте определение *Telephoning* на русском и английском языках.
7. Назовите несколько типичных этапов телефонной беседы.
8. Что означает фраза: *"Hold the line, please, I'll put you through"?*
9. Какой вопрос звучит более вежливо: "Could you tell him I called?" или "Can you tell him I called?"

ТЕМА 3

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Business Meetings. Планирование и проведение совещаний и встреч;
язык совещений и деловых встреч.

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для изучения

1. Business English Registers. Business Meetings. Деловое совещание как неизбежный факт жизни современной организации.
2. Планирование совещаний и деловых встреч, язык совещаний и деловых встреч.

Рекомендации по освоению темы:

Тема предполагает усвоение понятия *business meeting* и его структурных компонентов, понимание коммуникации на совещании или собрании как *interplay of functions,* знакомство с новыми формами проведения совещаний/собраний/встреч, обусловленными новыми технологиями.

1) Представление о деловом совещании как неизбежном факте жизни современной организации. Планирование совещаний и деловых встреч.
2) Язык совещаний и деловых встреч. Усвоение теории, практическая работа на http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/business/talkingbusiness/unit2meetings/1agenda.shtml
3) Выполнение лексико-грамматических и коммуникативно-ориентированных упражнений.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение *деловой встречи*.
2. Каковы типичные этапы делового собрания/совещания?
3. Какой документ фиксирует ход собрания?
4. Среди приведённых ниже высказываний выберите более формальные и менее формальные:

- Ladies and Gentlemen, I declare the meeting open.
- Let's get down to business, shall we?
- I'd like to give the floor to Mrs Williams.
- Could I say something here, please?
- What are your views on this, Anne?

5. Каковы преимущества и недостатки новых форм проведения собраний?

ТЕМА 4

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3

Различные форматы представления информации. Презентации: понятие, образцы, язык презентаций, правила и рекомендации. Доклад, функции и структура.

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для изучения

1. Презентация как современный способ представления информации. Виды презентаций. Аудитория.
2. Правила создания презентаций.
3. Подготовка к презентации.
4. Практика создания презентации.

Рекомендации по освоению темы:

В ходе изучения данной темы вы получаете более детальное представление о презентации как одной из составляющих явления Business English. Вам следует уяснить понятие *presentation*, её целей, виды, способы структурирования, лингвистического оформления и основные правила проведения.

1) Представление о презентации как искусстве. Структурирование презентации, язык презентации: правила и рекомендации.
2) Стилистические вариации языка презентаций. Усвоение теории, практическая работа на

http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/business/talkingbusiness/unit3presentations/1opening.shtml

3) Выполнение практического проектного задания по теме Presentations.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое *презентация*?
2. Какие виды презентаций вы знаете?
3. С какой целью делается презентация?
4. Какова стандартная структура презентации?
5. Каких правил следует придерживаться с целью создания убедительной, эффективной презентации? Каковы типичные ошибки при подготовке и проведении презентации?

ТЕМА 5

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Negotiating. Деловые переговоры: понятие, язык переговоров, стратегии, стадии

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для изучения

1. Понятие переговоров. Переговоры в человеческом общении.
2. Язык переговоров, стратегии и стадии.
3. Национальные особенности переговорных стилей.

Рекомендации по освоению темы:

Тема Negotiating предполагает более детальное знакомство с такой составляющей английского языка делового общения, как деловые переговоры. Ваша задача усвоить понятие деловых переговоров как последовательности событий, их типов, стратегий, стадий.

1) Понятие о деловых переговорах как одном из Business English Registers. Деловые переговоры как "part of a sequence of events".
2) Изучение языка переговоров, их стратегии и стадий. Усвоение теории, лексики, практическая работа на http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/business/talkingbusiness/unit4negotiations/1tricky.shtml

Вопросы для самоконтроля

1. Приведите значения глагола *to negotiate* в английском языке.
2. Можно ли сказать, что переговоры − это явление, характерное лишь для сферы бизнеса или политики?
3. Какие события предшествуют непосредственно переговорам? Какие события следуют после переговоров?
4. Что такое *стратегия* переговоров?
5. Назовите антонимы терминов *short-term, confrontation, win-lose, aggressive.*

ТЕМА 6

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4

Письменная коммуникация как составляющая имиджа. Business Correspondence: the Essentials. Стандарт делового письма. Русско-английский эквивалент. Виды деловых писем (inquiry letter, cover letter, complaint letter, etc.).

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для обсуждения

1. Business English Registers. Business Correspondence. Деловая корреспонденция как воплощение административно-канцелярского подстиля делового стиля.
2. Стандартизация официально-деловых документов. Стандарт делового письма. Русско-английский эквивалент.
3. Виды деловых писем (inquiry letter, cover letter, complaint letter, etc.).
4. Виды деловой корреспонденции.
5. Знакомство с текстами-образцами как проявлениями стиля.

Рекомендации по освоению темы:

При изучении данной темы необходимо уяснить сущность, значимость и основные особенности такой составляющей английского языка делового общения, как Business Correspondence. Следует усвоить ключевые термины и словосочетания: business correspondence, a letter, the well-written letter, one of the strongest connecting links between individuals, format, layout, block-style, formal vs informal letter, memo.

Вопросы для самоконтроля

1. Что можно считать деловой корреспонденцией?
2. Можно ли считать, что *standard format* и *layout* − синонимы?
3. Что такое *salutation phrase*? *Complimentary close*?
4. В каких случаях пишется *a letter of complaint?*
5. Можно ли дословно перевести фразу “I’m looking forward to hearing from you”?

ТЕМА 7

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5

Письменная коммуникация как составляющая имиджа и неотъемлемая часть Business English. Business Documents and Contracts.
Стандартный набор условий контракта. Формальный стиль.
Терминология контрактов

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для обсуждения

1. Business English Registers. Business Contracts. Деловые контракты: история и современность.
2. Виды контрактов.
3. Стандартный набор условий контракта. Формальный стиль. Терминология контрактов.

Рекомендации по освоению темы:

Изучая данную тему, вы получите представление о концептуальных и лингвистических характеристиках делового документа как явления письменной коммуникации в сфере бизнеса и, в частности, контракта в качестве примера этой коммуникации. Усвоению подлежит понятия: *a document, kinds of business correspondence, a contract, validity of a contract, breach of contract, kinds of contracts, the standard set of contract conditions.*

Вопросы для самоконтроля

1. Что понимается под *документом*?
2. Что такое *контракт*? What is a contract?
3. Что означает термин *validity of a contract?*
4. Переведите на русский язык термин *breach of contract.*
5. Назовите русские и английские эквиваленты стандартных статей контракта.

ТЕМА 8

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6

Информация в мире бизнеса. The English of the Business Media. Types of Media. Quality Press. Business-related Books. Television and Radio

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для изучения

1. Средства массовой информации профессиональной направленности.
2. Понятие *quality press.*
3. Реферирование статьи

Рекомендации по освоению темы:

Изучение темы предполагает ознакомление с английским языком делового общения в том виде, как его представляют средства массовой информации, носящие название *business media.* Вам необходимо иметь представление о различных средствах массовой информации, пишущих *о* бизнесе и *для* бизнеса. Обратите особое внимание на деление СМИ по способу представления информации: *print, electronic, integrated (multimedia).* Уясните, что представляет собой так называемая *quality press.*

1) Прочитайте заметку на http://en.wikipedia.org/wiki/Quality_press

Вопросы для самоконтроля

1. Какие виды СМИ вы знаете, каким образом в них представляется информация?
2. Что такое *quality press,* приведите примеры соответствующих изданий.
3. Какого рода материалы печатаются в *quality press?*
4. Охарактеризуйте *business-related books.*

ТЕМА 9

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7

Особенности делового общения в различных культурах.
Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях. Бизнес- этика

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции УК-2.1.

Вопросы для изучения

1. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение.
2. Общее и особенное в национальном коммуникативном поведении. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях.
3. Понятие бизнес-этики. Коммуникативные табу.
4. Ситуационные задания.

Рекомендации по освоению темы:

При освоении данной темы необходимо усвоить, что при построении межкультурного взаимодействия в бизнесе очень важно учитывать специфику национально-культурной среды делового партнера. В международном бизнесе факторы культурной среды создают самые большие сложности. Существуют национальные стереотипы в поведении, о которых следует иметь представление. Необходимо усвоить особенности делового общения в различных культурах: различий в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях, понятия *культурного шока* и *коммуникативного шока*. Этому способствует разбор ситуационных заданий по теме. Понятия: communicative behavior, communicative taboo, communicative rules/norms, cultural shock, misunderstanding, communicative self-control, non-verbal communication, communicative democracy, small talk, heart-to-heart talk, attentive listening, communicative dominance, conflict management.

Вопросы для самоконтроля

1. Чем различаются культурный шок и коммуникативный шок?
2. Характерен ли для русского коммуникативного поведения коммуникативный пессимизм?
3. Какие коммуникативные табу вы можете назвать?
4. Как можно преодолеть культурный барьер и избежать коммуникативных неудач?
5. Существует ли национальная специфика невербальных знаков?
6. Какие значения и этикетные нормы имеет улыбка в разных культурах? Почему существует термин «бытовая неулыбчивость русских»?
7. В чём заключается коммуникативная рефлексия?

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Лукина Л. В.	Курс английского языка для магистрантов. English Masters Course: Учебное пособие для магистрантов по развитию и совершенствованию общих и предметных (деловой английский язык) компетенций	Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/55003.html

Л1.2	Гуслякова А. В.	Business English in the New Millennium: Учебное пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет, 2016	http://www.iprbookshop.ru/70106.html
Л1.3	Герасимов Б.И., Гливенкова О. А.	Business English for students of economics = Деловой английский для студентов-экономистов: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=883800
Л1.4	Маньковская З. В.	Деловой английский язык: ускоренный курс: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=966322
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Слепович В. С.	Деловой английский язык = Business English: Учебное пособие	Минск: ТетраСистемс, 2012	http://www.iprbookshop.ru/28070.html
Л2.2	Бедрицкая Л. В., Василевская Л. И., Борисенко Д. Л.	Деловой английский язык = English for Business Studies: Учебное пособие	Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2014	http://www.iprbookshop.ru/28071.html
Л2.3	Негро С. В., Ветрова М. И.	Деловая корреспонденция на английском языке: Учебное пособие для вузов	Нижний Новгород: Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/54930.html
Л2.4	Бортникова Т. Г., Ильина И. Е.	Business Correspondence in English (Деловая корреспонденция на английском языке): Учебное пособие	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012	http://www.iprbookshop.ru/63929.html
Л2.5	Христофорова Г. А., Гончаренко Е. С.	Business English: Методические рекомендации	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2016	http://www.iprbookshop.ru/65654.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Шевелева С.А. Деловой английский [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шевелева С.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 382 с.			
Э2	Меркулова Н.В. Business Communication and Correspondence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Меркулова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 101 с.			
Э3	Филиппова М.М. Деловое общение на английском [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Филиппова М.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2010.— 352 с.			
Э4	Деловой английский. Деловая переписка. Business English. Business Correspondence [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2012.—			
Э5	Каменева Н.А. Commercial Documentation in English [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Каменева Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 128 с			
Э6	Слепович В.С. Деловой английский язык = Business English [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Слепович В.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс, 2012.— 270 с.			

Э7	Насырова Г.Н. Английский в средствах массовой информации = Mass Media English. Часть 2 [Электронный ресурс]/ Насырова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Восточная книга, 2013.— 194 c
Перечень информационных справочных систем	
	Система МУЛЬТИТРАН https://www.multitran.ru/
	Толковый словарь английского языка https://www.merriam-webster.com/
	Английский язык на http://www.bbc.co.uk/learningenglish
	База произношений https://ru.forvo.com/

ПРИЛОЖЕНИЕ

ГЛОССАРИЙ

по дисциплине «Деловой иностранный язык»

ENGLISH

accounting: the measurement and communication of financial information

board meeting: a meeting of the board of directors of a company

board of directors, the board: the group of persons appointed or elected by the shareholders to manage the company, to jointly oversee the activities of a company or organization

breach of contract: the failure of a party to perform any term of a contract, written or oral, without a legitimate legal excuse. A breach (literally, a “break”) may include not completing a job, not paying in full or on time, not delivering goods (or substituting inferior goods), or being late without excuse

business correspondence: letters, faxes, memos and e-mails used for business purposes

Business English is the language used in business contexts, the language used as a means of written and spoken communication in the world of business. Business English is a set of oral and written communication skills for business purposes

business letter: is usually used when writing from one company to another, or for correspondence between such organizations and their customers, clients and other external parties

business meeting: 1) an organized occasion when business people come together to discuss business-related issues, take decisions, make deals, resolve conflicts; 2) a gathering of two or more people that has been convened for the purpose of achieving a common goal through verbal interaction, such as sharing information or reaching agreement. Meetings may occur face to face or virtually, as mediated by communications technology, such as a telephone conference call, a skyped conference call, or a video- conference

business: a person, firm, company or other organization which makes or produces a product, buys and sells goods or provides some kind of service, usually for the purpose of making a profit; trading generally; the practice of commerce

contract of employment: a legally binding agreement of employer and employee, stating the responsibilities and obligations of both parties

contract: a formal written agreement between two or more parties; an agreement to deliver a type of goods at a particular price and time in the future

culture shock: is the personal disorientation a person may feel when experiencing an unfamiliar way of life due to immigration or a visit to a new country, or to a move between social environments, also a simple travel to another type of life. Culture shock is a subcategory of a more universal construct called transition shock. Transition shock is a state of loss and disorientation predicated by a change in one's familiar environment which requires adjustment

data processing: the handling of large amounts of information concerning business operations

document: a record of important information on paper or computer disk

Economist, The: is one of the world’s most distinguished periodicals, offering in-depth coverage and analysis of politics, economics, business, finance, science and technology. It is produced in London, printed in England, Singapore and the USA, and has a worldwide circulation of more than 250,000 copies a week

finance: the acquisition and utilization of capital to start up, operate, and expand a business

Financial Times, The: Europe's leading business newspaper, the *Financial Times* is produced six days a week by some 350 editorial staff and foreign correspondents. It aims to cover everything of interest to the international businessman. It carries news, features, special surveys and editorial comment, and has a name for authoritative, apolitical reporting. Its worldwide readership is estimated at one million. FT publishes analytics on Currency, Money and Capital Markets, World Stock Markets and the London Stock Exchange

force-majeure circumstances: is a common clause in contracts that essentially frees both parties from liability or obligation when an extraordinary event or circumstance beyond the control of the parties, such as a war, strike, riot, crime, or an event described by the legal term *act of God* (such as hurricane, flood, earthquake, volcanic eruption, etc.), prevents one or both parties from fulfilling their obligations under the contract. In practice, most force majeure clauses do not excuse a party's non-performance entirely, but only suspends it for the duration of the force majeure

format: is the way in which something is organized or arranged

Golden Rule of communication, The (The **Golden Rule** of **ethic):** Treat others the way you would like to be treated

layout: is the way in which writing and pictures are arranged on a page

letter of authorization: a document that gives or proves official power in business situations; gives one person the right to act for another

letter: a written or printed message that is usually put in an envelope and sent by mail, it is a form of written communication, it contains information from one party to another

management: the activities guiding a company to reach its objectives

marketing: the movement of goods and services from manufacturer to customer to satisfy the customer and achieve the company's goals

mass media: are diversified media technologies that are intended to reach a large audience by mass communication. Broadcast (or electronic) media such as radio, recorded music, film and television transmit their information electronically. Print media use a physical object such as a newspaper, book, or comics, to distribute their information. The digital media (multimedia, integrated media) combine sound, pictures and text; they include both Internet and mobile mass communication. Internet media provides many mass media services, such as email, website, blogs, and internet-based radio and television

Media (the Media): *mass media*

negotiate: to reach an agreement by discussing something in a formal way

negotiating: a process by which two or more parties with different approaches, needs and expectations try to agree on a matter of mutual interest

negotiation: reaching an agreement through discussion; a meeting where this discussion takes place

presentation: 1) a talk or report by a company executive that introduces a new product or service to an audience of specialists in the field or to potential investors; 2) the act of introducing via speech and various additional means (for example with sharing computer screen or projecting some screen information) new information to an audience. Usually presentations are used in seminars, courses and various other organizational scheduled meetings

quality press: a category of newspapers distinguished by their seriousness. The quality newspapers are also known as "heavies" and they usually deal with home and overseas news, carry detailed financial analytics and reports, book and film reviews

registers: different varieties of English distinguished according to use; a register is a variety of a language used for a particular purpose or in a particular social setting

service contract: an agreement between a company and a customer in which the company agrees to repair equipment the customer has bought or rented from it

socializing: accepted patterns of communication aimed at relationship building in business

survival English: is a form of simplified English that is used by those who is not having a great command of the language but still need to speak it in their daily lives and at work. Many tourists and newly-arrived immigrants typically use Survival English for their basic everyday needs. Survival English may be simple but not necessarily broken or grammatically incorrect

telephoning: carrying out business activities over the phone, for example confirming intentions to business partners, concluding deals, participating in telephone conference, etc.

RUSSIAN

бизнес /дело, предпринимательская деятельность, компания, предприятие; коммерция/: лицо, фирма или организация, которая производит, покупает или продаёт товары или услуги обычно с целью получения прибыли; торговая деятельность; коммерческая деятельность

бухучёт: упорядоченная система сбора, регистрации и обобщения информации в денежном выражении о состоянии имущества, обязательств организации и их изменениях путём сплошного, непрерывного и документального учёта всех хозяйственных операций. **деловая встреча**: заранее спланированная встреча двух и более предпринимателей, на которой обсуждаются вопросы, имеющие отношение к предпринимательской деятельности, принимаются решения, заключаются сделки, разрешаются споры

деловая корреспонденция: письма, факсы, докладные записки и электронные сообщения, используемые в деловых целях

деловой стиль: совокупность языковых средств, функция которых − обслуживание сферы официально-деловых отношений, т.е. отношений, возникающих между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной, юридической деятельности

доверенность: документ, предоставляющий или подтверждающий официальные полномочия кого-либо в тех или иных деловых ситуациях; документ, подтверждающий полномочия представителя совершать правомерные действия от имени другого лица

документ: материальный (электронный) объект, содержащий информацию в зафиксированном виде и специально предназначенный для её передачи во времени и пространстве; деловая бумага, подтверждающая какой-нибудь факт или право на что-нибудь. Документы являются средством обмена информацией, выступают как средство управления деятельностью, устанавливают или упорядочивают действия участников правовых отношений, могут являться письменным доказательством и быть источником права

документация: совокупность документов, посвящённых какому-либо вопросу, явлению, процессу, лицу, учреждению и т.п.

золотое правило общения, золотое правило нравственности: «Относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе»

качественная пресса: солидные газеты и журналы, предназначенные для образованных читателей, серьезные и влиятельные издания. Качественная пресса дорогая, и содержит специфическую информацию, полезную только для узкого круга читателей, элитарная пресса

контракт (договор, сделка): юридически закреплённое соглашение между двумя или более сторонами; соглашение о поставке определённой партии товара по определённой цене к определённому времени

контракт о работе по найму: договор работодателя и работника, имеющий юридическую силу и формулирующий взаимные обязательства и права каждой стороны

маркетинг: организационная функция и совокупность процессов создания, продвижения и предоставления ценностей покупателям и управления взаимоотношениями с ними с выгодой для организации. В широком смысле задачи маркетинга состоят в

определении и удовлетворении человеческих и общественных потребностей

масс-медиа: *см*. средства массовой информации

менеджмент: разработка, создание (организация), максимально эффективное использование (управление) и контроль социально-экономических систем. Три основные функции менеджмента: управление бизнесом по повышению его эффективности, управление менеджерами и управление работниками и работой − обусловлены комплексной природой бизнеса − специфика профессии менеджера заключается в том, чтобы выполнять эти три функции одновременно

переговоры: коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения. В узком смысле рассматривается как один из методов альтернативного урегулирования споров. В более широком смысле, переговоры – это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп

письмо: написанный в компактной форме на бумаге или других материалах текст, переписка между двумя и более адресатами. В настоящее время под письмом понимают также сообщение, созданное и/или переданное электронным способом

презентация: 1) выступление сотрудника компании в связи с представлением нового товара или услуги аудитории специалистов в определённой области или потенциальным инвесторам; 2) документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т.п.). Цель презентации − донести до целевой аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме. Презентация является одним из маркетинговых и PR-инструментов

регистры: различные функциональные разновидности устной и письменной речи

собрание: совместное присутствие группы граждан в определенном месте для обсуждения разных тем или решения определённых проблем

совет директоров: орган управления в хозяйственных обществах (акционерное общество, общество с ограниченной ответственностью), который образуется путём избрания его членов на общем собрании акционеров; основной функцией Совета директоров в акционерных обществах является осуществление общего руководства деятельностью общества

совещание деловое: деятельность, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц. В теории управления деловое совещание определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Это своеобразный форум по выработке ключевых решений и способ координации активности людей и подразделений

средства массовой информации: форма массового взаимодействия посредством информационных сообщений. К современным средствам массовой информации относят печатную прессу (газеты, журналы, книги), электронные СМИ (кинематограф, радио, телевидение, звукозаписи и видеозаписи, видеотекст и телетекст), **мультимедиа** или **интегрированные** СМИ (сочетания телевизионных, телефонных, компьютерных и других линий связи). Все эти средства объединяются следующими качествами: обращённость к массовой аудитории, доступность, корпоративный характер производства и распространения информации

телефонное общение в деловых целях: осуществление деловых контактов по телефону, напр., подтверждение намерений, заключение сделок, участие в телефонной конференции, и пр.

техника ведения беседы: распространённые способы речевого общения, направленные на развитие и укрепление взаимоотношений в деловой среде

формат (макет) письма: расположение элементов страницы, текста и/или рисунков

форс-мажор: (фр. *Force majeure*, высшая сила, в русскоязычных юридических документах встречается термин «непреодолимая сила») – непредсказуемое событие (например, стихийное бедствие, военные действия, забастовки, революции и др.), не

зависящее от действий сторон, участвующих в сделке, но ведущее к невозможности исполнения договорных обязательств. В гражданско-правовых системах форс-мажор определяется как обстоятельство, которое освобождает стороны, заключившие договор, от ответственности. Форс-мажорными не признаются ситуации, порождающие коммерческий риск (например, изменение цен, неблагоприятная конъюнктура и др.)

функциональные стили речи: исторически сложившаяся система речевых средств, используемых в той или иной сфере человеческого общения; разновидность литературного языка, выполняющая определенную функцию в общении. Функциональные стили иногда называют *языковыми жанрами*, *функциональными разновидностями языка*. Каждый функциональный стиль обладает своими особенностями использования общелитературной нормы, он может существовать как в письменной, так и в устной форме. Традиционно выделяют пять основных разновидностей функциональных стилей речи, различающихся условиями и целями общения в какой-то сфере общественной деятельности: научный, официально-деловой, публицистический, разговорный, художественный.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине
«Деловой иностранный язык»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
профиль "Сервис транспортных средств"

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине
«Деловой иностранный язык»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
профиль "Сервис транспортных средств"

Методические указания по дисциплине «Деловой иностранный язык» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис (профиль "Сервис транспортных средств").

СОДЕРЖАНИЕ

Введение …….	4
1. Особенности обучения в магистратуре. Компетенции ……...	4
2. Общая характеристика самостоятельной работы ……	5
3. Контрольные точки и виды отчетности по ним ……..	6
4. Общие методические рекомендации по изучению теоретического материала. Критерии оценки устного ответа ……..	6
5. Методические рекомендации по освоению лекционного материала и подготовке к практическим занятиям ……...	7
6. Рекомендации по переводу текста и работе с материалом устных тем ……	9
7. Основы реферирования / аннотирования ……..……..…	11
8. Методические рекомендации по подготовке реферата …….….	15
9. Методические рекомендации по подготовке к тестированию …….….	19
10. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы ……..	20
11. Методические рекомендации по подготовке к зачёту и экзамену ……..…	21
Список рекомендуемых информационных источников …….	23

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания по изучению дисциплины «Деловой иностранный язык» представляют собой комплекс рекомендаций и разъяснений, дающих целостное представление о самостоятельной работе магистранта и предоставляющее студенту возможность оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объёмом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объёму темы, чтобы заранее определить для себя периоды объёмных заданий.

1. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ В МАГИСТРАТУРЕ. УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

В настоящее время высшее образование России действует в условиях глобализации, развития новых коммуникационных технологий, доминирования английского языка в международном общении, растущей конкуренции и коммерциализации. В связи с этим растёт образовательная значимость изучения иностранных языков, их профессиональная функция на рынке труда в целом, что влечёт за собой усиление мотивации в их изучении.

В настоящее время большинством российских вузов ведётся подготовка специалистов разных профилей в системе двух уровней. Магистратура – это второй уровень двухуровневой системы высшего образования, которая выпускает профессионалов с более углубленной специализацией. Магистерские образовательные программы предусматривают более глубокое освоение теории и практическую подготовку студента к научно-исследовательской или профессиональной деятельности.

Одно из главных преимуществ обучения в магистратуре является возможность изменения направления подготовки или специальности после получения диплома бакалавра или специалиста. Именно такая возможность отвечает знаменитой идее "трёх L" *(«Life Long Learning»* − «учёба в течение всей жизни»).

Универсальные компетенции: что это такое?

«Долгое время считалось, что успех в профессиональной деятельности зависит от уровня профессиональных знаний, умений и навыков работника. Современный мир, по сути, сформулировал одно из ключевых своих правил: чтобы быть успешным специалистом, недостаточно одних лишь глубоких знаний и трудового опыта, нужно что-то ещё... Что же именно? Опрос работодателей показал, что чрезвычайно важными сегодня являются: способность устанавливать продуктивные отношения, умение работать в команде, слушание и понимание собеседника, лидерство, способность к мотивированию других, разрешение конфликтных ситуаций и т. д. Всё это в современной дидактике высшего образования получило название «универсальные компетенции», то есть компетенции надпрофессиональные, необходимые для любого вида профессиональной деятельности, и не только профессиональной».1

Компетенции представляют собой динамичное сочетание жизненных и профессиональных ориентиров, знаний, умений (выработку индивидуальных способностей применять знания и умения, направленность на решение функциональных задач в конкретных ситуациях). *Компетенции* − это сумма знаний, умений и личностных качеств, которые

[1] Измерение и оценка сформированности универсальных компетенций обучающихся при освоении образовательных программ бакалавриата, магистсратуры, специалитета: коллективная монография / под науч. ред. д.п.н. И. Ю. Тархановой – Ярославль.: РИО ЯГПУ, 2018. – с. 5.

позволяют человеку совершать различные действия. Компетенция – это то, что обучающийся знает, понимает и способен делать. Компетенции выражают способности и готовность выпускников применять в стандартных и изменяющихся ситуациях профессиональной деятельности знания, умения, интеллектуальные и практические навыки, личностные качества, приобретенные ими в результате освоения основной образовательной программы.

В российской традиции, под *универсальными* (общими) компетенциями понимается способность человека устанавливать связи между знанием и реальной ситуацией, осуществлять принятие верного образовательного направления и вырабатывать алгоритм действий по его реализации в условиях неопределённости, являющиеся основанием для других, более конкретных и предметно-ориентированных составляющих. В самом общем виде универсальные компетенции можно определить как неспецифичные для работы в определённой профессии или отрасли, но очень важно для работы, образования и жизни в целом.

В стандартах высшего образования выделяются следующие категории универсальных компетенций: системное и критическое мышление; разработка и реализация проектов; командная работа и лидерство; коммуникация; межкультурное взаимодействие; самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение).

В магистратуре делается ставка на развитие наиболее ценных в последнее время так называемых *транспрофессиональных* знаний, навыков и умений, обладатель которых может мыслить и действовать комплексно, охватывая не только свою профессиональную область, а организацию в целом, разные бизнес-направления.

От магистров требуется способность к более творческому, по сравнению с бакалаврами, подходу к принятию решений, больше самостоятельности. Магистр готовится к решению нестандартных задач с помощью инновационных и, если требуется, самостоятельно созданных им технологий, методик. Также он подготовлен к комплексному управлению ресурсами, процессами и командами, к консультированию руководства по различным аспектам деятельности компании, к проведению научно-исследовательских работ по выявлению проблем и развитию бизнеса.

Программы магистратуры включают большой объём исследовательской работы, что принципиально отличает их от программ бакалавра. В идеале, магистр – это профессионал-практик, грамотный исследователь, способный участвовать в формировании экономических управленческих систем современного общества, требующих наукоёмких технологий; он должен уметь вести прикладные исследования в выбранной области. Одновременно он – аналитик, понимающий и умеющий правильно оценить рыночные, политические, управленческие, социальные процессы в их глубине и системе взаимосвязей.

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины – формирование у обучающихся универсальной компетенции, предусмотренной ФГОС ВО, что достигается посредством изучения динамичного явления, называемого деловым иностранным языком, как взаимообусловленного единства разных регистров (техника ведения беседы, общение по телефону в деловых целях, деловая переписка, деловая документация и контракты, деловые встречи, презентации, техника ведения переговоров), а также особенностей деловой коммуникации в различных национальных культурах. Освоение дисциплины способствует развитию когнитивных и исследовательских умений, развитию информационной культуры, расширению кругозора и повышению общей культуры обучающихся. В результате освоения данной дисциплины у обучающегося формируется универсальная компетенция

УК-2.1: Знает основные подходы к определению и проектированию жизненного цикла проекта в сфере деятельности.

Большая часть курса должна изучаться студентом самостоятельно. В рабочих учебных планах магистратуры на самостоятельную работу отводится по разным дисциплинам от 30 до 70 % общего учебного времени. Таким образом, основу образовательного процесса (особенно

для заочной формы обучения) составляет целенаправленная самостоятельная работа магистранта, который может учиться по индивидуальному графику в удобное для себя время, располагая при этом комплектом специальных средств обучения и согласованной возможностью контакта с ведущим преподавателем.

3. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества реферата осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

4. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Критерии оценки устного опроса

Обучающийся демонстрирует системные знания, умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними. Обучающийся демонстрирует владение концептуально-понятийным аппаратом дисциплины. Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов (3 балла, что соответствует оценке «отлично»);

- результат, содержащий неполный правильный ответ: общие, не структурированные знания, частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию; обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, но изложение материала не является точным, уверенным и аргументированным (2 балла, что соответствует оценке «хорошо»);

- результат, содержащий неполный правильный ответ: фрагментарные знания, слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию; затруднения в использовании научно-понятийного аппарата курса; при изложении материала обучающийся допускает неточности, нарушает последовательность в изложении (1 балл, что соответствует оценке «удовлетворительно»);

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа; отсутствие знаний, крайне разрозненные представления, отсутствие умений или крайне слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела и т.д.); допущены принципиальные ошибки при изложении материала (0 баллов, что соответствует оценке «неудовлетворительно»).

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ЛЕКЦИОННОГО МАТЕРИАЛА И ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Выпускнику вуза необходимо реализовать себя не только в узкой профессиональной области, но и в сложной многогранной системе социальных и межличностных связей и отношений. Общество видит в человеке с высшим образованием носителя высокой культуры со сформировавшейся системой нравственных ценностей, гражданскими качествами и активной жизненной позицией. Поэтому государственный образовательный стандарт придаёт большое значение универсальным компетенциям. Магистерская подготовка предполагает развитие наиболее ценных в последнее время так называемых транспрофессиональных знаний, навыков и умений, обладатель которых может мыслить и действовать комплексно, охватывая не только свою профессиональную область, а организацию в целом, разные бизнес-направления. Дисциплина «Деловое общение на иностранном языке» является одним из предметов, посредством которых происходит формирование универсальных компетенций.

Лекции – это форма учебного занятия, цель которой состоит в рассмотрении теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Лекции рекомендуется конспектировать, так как они являются звеном, связывающим вас с учебником, историческими источниками и подготовкой к практическим занятиям.

Практическое занятие – это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно - теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. Практические занятия проводятся в различной форме в соответствии со специфическими особенностями преподаваемых учебных дисциплин.

На лекциях учебный материал усваивается на уровне знакомства, характеризующемся узнаванием, различием и опознаванием. На практических занятиях осуществляются более высокие уровни усвоения: второй − уровень репродукции, позволяющий воспроизводить информацию на обучаемом объекте, третий − уровень умений и навыков, характеризующийся возможностью применять знания на практике для решения задач некоторого класса, а также переносить знания для решения практических задач в другую область деятельности (трансформация).

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не только внимание, но и самостоятельное оформление *конспекта*. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося.

Если вы слушаете учебную лекцию с целью усвоения фактов, для анализа и оценки содержания, то записи необходимы. Запись очень полезна при слушании, так как она помогает сконцентрироваться, дает материал для обзора и возможность возвращения к услышанному. Однако, процесс конспектирования сам по себе требует определённых усилий, и если навыки конспектирования недостаточно развиты, то запись может осложнить процесс слушания. Развитию навыков конспектирования способствует соблюдение принципов рационального конспектирования.

Принципы конспектирования лекции

Основная ошибка, которую допускают многие при конспектировании устной речи, состоит в стремлении подробно записать слова лектора. Этого делать не следует, так как при этом теряется нить рассуждений и возможны пропуски. Помните, что конспект – это запись смысла, а не запись текста.

Кроме того, человек тратит силы на подробную запись (скорость письма значительно меньше скорости речи – в среднем 60 знаков в минуту), поэтому ему некогда думать над содержанием лекции. В конспекте появляются недописанные слова и фразы, которые с точки зрения их полезности нельзя сравнить с грамотными сокращениями.

Основное правило, которое рекомендуется соблюдать при конспектировании, заключается в следующем: важнее понять логику изложения в целом, чем записать несвязанные, обрывочные фрагменты. Конспект устного выступления (лекции) должен представлять собой расширенный план, отражающий его структуру и основные положения, содержащий конкретные примеры и цитаты.

При конспектировании устного выступления рекомендуется придерживаться следующих общих принципов:

1) используйте неформальную систему записи, чем более простую, тем лучше. Используйте упрощенную форму структурирования текста, которая включает короткие абзацы, предложения, части предложений, отдельные слова. Записи должны быть понятными только для вас;

2) делайте короткие записи. Записывайте только выдающиеся моменты и фактический материал. Отмечайте, как оратор делает переходы, когда повторяет свои идеи, резюмирует;

3) используйте сокращения и символы; разработайте свою систему. Постарайтесь свести время на запись к минимуму;

4) делайте разборчивые записи. Убедитесь, что они понятны для вас. Тогда, если позже вы захотите их прочесть, вы сможете их расшифровать, записав подробно;

5) помечайте важные идеи. Подчеркивайте или маркируйте важные мысли. При просмотре записей такие пометки помогут быстро освежить содержание написанного, найти нужные места и т. п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения;

6) периодически просматривайте записи. В процессе учебы просматривайте записи несколько раз. Сопоставляйте новые записи со старыми. Перед зачётом или экзаменом изучите все тщательно.

Техника записи

Принципы записи устного выступления основываются на уже упоминавшемся свойстве речи – её избыточности, в силу которой некоторые слова и даже части выступления не несут существенной смысловой нагрузки, а являются как бы связывающим звеном, «заполнителем» речи. Поэтому в процессе конспектирования необходимо уметь осуществлять два вида упрощений: 1) свёртывание фраз, 2) сокращение слов.

1. Свёртывание фраз. Под свёртыванием фраз понимается процедура смысловой компрессии, т. е. выделение во фразе наиболее важных, ключевых слов, и построение из них смысловых рядов, которые и должны быть зафиксированы в конспекте.

Главное правило свертывания фраз: следует отбрасывать те слова, которые можно легко восстановить из контекста. Часто можно отбрасывать без потери смысла следующие слова в предложении:

1) группу подлежащего, если она повторяется из предложения в предложение; ее можно заменить соответствующим местоимением;

2) синонимичные прилагательные, которые используются в функции определения;

3) наречия степени (очень, совершенно, весьма, вполне и т. д.);

4) некоторые глаголы, выполняющие функцию связок (является, представляет собой и т. п.), заменяя их тире;

2. Сокращение слов. Как уже говорилось, при конспектировании необходимо использовать удобные и привычные сокращения слов, так как думать над способом сокращения во время записи некогда. Если навыки сокращений слов развиты мало, необходимо работать над их совершенствованием, добиваясь автоматизма.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор (список рекомендованной

литературы по дисциплине приведён в рабочей программе дисциплины и методических указаниях). Вследствие недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объёме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу обучающихся, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо изучать материалы лекций, используя конспекты и учебные пособия.

Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Подобные моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на практическом занятии. В случае необходимости следует обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовку к каждому **практическому занятию** обучающийся должен начинать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить; полезно записывать их в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы дисциплины, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и успешной подготовке к иным средствам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Подготовка к практическим занятиям представляет собой внеаудиторную самостоятельную работу обучающихся. Она заключается в повторении и актуализации имеющихся знаний по теме и их углублении.

В процессе подготовки к практическим занятиям обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции, в ней невозможно изложить весь материал вследствие лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Таким образом, успешная организация времени по освоению дисциплины во многом зависит от наличия у студента умения самоорганизовывать себя и своё время для выполнения предложенных домашних заданий.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение тестовых заданий;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных задач.

6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПЕРЕВОДУ ТЕКСТА И РАБОТЕ С МАТЕРИАЛОМ УСТНЫХ ТЕМ

Изучение иностранного языка предполагает работу со значительным объёмом иноязычного текста. Работа над полным письменным переводом состоит из последовательных

этапов, формулировка содержания которых и составляет правила полного письменного перевода. Текст, предназначенный для перевода, нужно рассматривать как смысловое целое.

«Перевод – это процесс, совершающийся в форме психического акта и состоящий в том, что речевое произведение (текст в устной или письменной фиксации), возникшее на одном – исходном – языке (ИЯ, Source Language), пересоздается на другом – переводящем – языке (ПЯ, Target Language)».

Процесс выполнения полного письменного перевода − это активный, целенаправленный процесс; состоящий из трёх частей: зрительное восприятие; понимание и осмысленный анализ; перевод.

Последовательность работы над оригиналом:

1. Чтение оригинала.

2. Разметка текста (аналитический анализ/предпереводческий анализ)

а) выявление сложных терминов;

б) выявление грамматических структур;

в) выявление сложных лексических оборотов.

3. Использование словаря (поиск незнакомых, или непонятных терминов в общих или специальных словарях)

4. Использование справочников и специальной литературы

При первом чтении текста оригинала прочитайте весь текст до конца и постарайтесь понять его общее содержание. Обратите внимание на заголовок. Следующим этапом работы с текстом является аналитический анализ (предпереводческий анализ), или разметка текста: выявление грамматических форм, сложных конструкций, лексических оборотов, понимание отдельных слов и терминов. С этой целью текст читается повторно, медленно. При переводе необходимо помнить типичные ошибки, а именно:

а) стремление перевести все элементы предложения в той последовательности, в какой они представлены в тексте оригинала;

б) игнорирование контекста при установлении значения слова;

в) неправильный выбор значения слова в словаре;

г) стремление сохранить в переводе специфические для одного языка грамматические конструкции, отсутствующие в другом языке.

При переводе предложений необходимо определить, простое оно или сложное. Громоздкое предложение, содержащее сложные грамматические конструкции и обороты, можно разделить на два или более; предложение разбивается на смысловые группы в зависимости от наличия в нём членов предложения и по порядку их следования. Анализ сложноподчинённого предложения фактически представляет собой анализ двух или большего числа простых предложений. При анализе сложноподчинённого предложения выявляются границы между главным и придаточным(и) предложениями и предложение делится на отдельные простые предложения, в него входящие;

Выделите незнакомые слова и определите, какой частью речи они являются. Обращайте внимание на суффиксы и префиксы этих слов. Для определения их значения применяйте языковую догадку, но обязательно проверяйте себя с помощью словарей. Помните о многозначности английских слов: прочитайте все значения слова, приведённые в словарной статье, и выберите контекстуально подходящее, т.е. при выборе словарного значения слова учитывайте контекст.

По окончании работы отредактируйте собственный перевод. Освободите текст перевода от несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Перепишите готовый перевод.

Работа с материалом устных тем

Понимание английского языка, возникающее при слушании и чтении, принято считать пассивным уровнем, а говорение и письмо на нем − активным уровнем владения английским языком. Для говорения необходимо овладеть английской грамматикой практически и уметь

использовать в речи большое количество слов и словосочетаний соответственно с правилами их употребления.

Говорение на иностранном языке − очень сложный вид речевой деятельности. Чтобы овладеть устной речью, необходим, в первую очередь, развитый слуховой и речевой аппарат, а также способность к смысловой догадке и прогнозированию, знание речевых клише, знание национальных стандартов поведения, знание типичных тем и их выражения в речи, умение «переключаться» на собеседника и включать его в разговор, знание речевых формул и т.д.

Для того чтобы говорить, нужно оперировать значительным количеством английских слов, предложений-моделей и речевых клише автоматически и именно в той форме, которую требует высказывание.

Любое английское упражнение можно сделать более эффективным, если его проговаривать. Произнесенные слова запоминаются лучше тех, которые только услышаны, поэтому пользуйтесь своим голосом как можно чаще. Научиться говорить по-английски можно лишь в процессе говорения. Упражняйтесь в устной речи при любой возможности.

Запоминайте не просто слова, а их сочетания. Пополняйте синонимический ряд слов. Запоминайте как можно больше штампов, коротких английских фраз и часто употребляемых словосочетаний и идиом. Запоминайте и проговаривайте пословицы и поговорки, короткие диалоги на английском языке. Тем самым запоминается большое количество разговорных формул и фраз-моделей, используемых впоследствии в качестве "кирпичиков" устной английской речи.

При пересказе основное внимание уделяется воспроизведению смысла своими словами, но желательно ближе к тексту. Практикуйте различные способы выражения своей мысли. Для автоматизации речевого навыка при повторных пересказах увеличивайте скорость своей устной речи.

Ставьте себе всевозможные вопросы по тексту и самостоятельно отвечайте на них.

7. ОСНОВЫ РЕФЕРИРОВАНИЯ/АННОТИРОВАНИЯ

Сущность *аннотирования* и *реферирования* заключается в максимальном сокращении объёма источника информации при сохранении его основного содержания. Исходное сообщение освобождается от всего второстепенного, иллюстративного, поясняющего: сохраняется лишь сама суть содержания. Если реферат и аннотация заинтересует читателя и содержащейся в них информации ему окажется недостаточно, то по указанным в них выходным данным можно всегда найти сам первоисточник и получить искомую информацию в полном объёме. Таким образом, *аннотация* и *реферат* выполняют важную функцию: они знакомят читателя с наличием источников нужной информации, то есть проводят её систематизацию. Качественные аннотации на русском и английском языках необходимы в условиях информационно перенасыщенной среды. Они дают возможность получить представление о содержании статьи и определить интерес к ней до ознакомления с ее полным текстом.

Осуществляя компрессию первоисточников, аннотация и реферат делают это принципиально различными способами. Если ***аннотация*** *лишь перечисляет те вопросы, которые освещены в первоисточнике, не раскрывая самого содержания этих вопросов, то* ***реферат*** *не только перечисляет все эти вопросы, но и сообщает существенное содержание каждого из них. Можно сказать, что аннотация лишь сообщает, о чем написан первоисточник, а реферат информирует о том, что написано по каждому из затронутых вопросов.*

Следовательно, аннотация является лишь указателем для отбора первоисточников и не может их заменить, в то время как реферат вполне может заменить сам первоисточник, так как сообщает все существенное содержание материала. Для каждого из этих видов характерна определённая степень свертывания информации на основе ее предварительного анализа.

Аннотация *(от лат. annotatio − замечание) – краткая характеристика содержания произведения печати или рукописи.* Она представляет собой предельно сжатую описательную

характеристику первоисточника. Аннотация — это краткий ответ на вопрос «О чем эта статья?».

Таким образом, **аннотация** выполняет следующие функции:

- даёт возможность установить основное содержание научной статьи, определить ее релевантность и решить, следует ли обращаться к полному тексту статьи;
- используется в информационных, в том числе автоматизированных системах для поиска информации.

Аннотации могут быть совсем краткими, состоящими из нескольких слов или небольших фраз, и развёрнутыми до 20-30 строчек, но и в этом случае, в отличие от реферата, дают в сжатой форме только самые основные положения и выводы документов. Рекомендуемый средний **объем аннотации** 500 печатных знаков.

Аннотация к статье не должна содержать общих слов, должна быть содержательной (отражать основное содержание статьи и результаты исследований), структурированной (следовать логике описания результатов в статье).

При составлении аннотации не следует пересказывать содержание документов (выводы, рекомендации, фактический материал). Нужно свести к минимуму использование сложных оборотов, употребление личных и указательных местоимений.

Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название, место и время издания) в номинативной форме. Эти данные можно включить и в первую часть аннотации. Аннотация обычно состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема книги, статьи; во второй части перечисляются (называются) основные положения.

Образец аннотации на русском языке:

Майорова-Щеглова С.Н. Использование интернет-технологий в преподавании социологических дисциплин // Социологические исследования. - Апрель 2002, N 4.– С.130-134

В статье отмечается важность обучения студентов освоению интернет-технологий, умению оперативно находить и творчески использовать содержащиеся на сайтах данные и результаты социологических исследований. Автор приводит перечень веб-сайтов социологических центров и интернет-проектов по социологии, рекомендованных для использования в учебной работе. Приведена примерная схема организации занятия в рабочих группах по курсу «Гендерная социология», в ходе которого студенты работают с поисковыми системами Интернета, проводят запросы по ключевым словам, заполняют карточки просмотра web-страниц, анализируют чат одного из сайтов.

Образец аннотации на английском языке:

Cross-cultural Communication (ISSN 1712-8358 [Print] ISSN 1923-6700 [Online]. Vol 8, No 6 (2012). The Coverage of Chinese Medicine in Major World English Publications. *Yang LIU, Jingxiang CAO*

Abstract

Chinese Medicine as a treasure of Chinese people is a health care system used in China for more than four millenniums. Chinese Medicine has also been recognized as a popular complementary and alternative medicine in overseas countries. Media coverage usually reflects the attentions of society, because of the wide spread of Chinese Medicine, media around the world have a lot of reports concerning it. This study uses the media coverage downloaded from Nexis news media archive as data to build a corpus and conduct social survey on Chinese Medicine. The major purpose of this study is to see what topics are frequently included in the News Mentioning Chinese Medicine (NMCM) in order to find foreigners' interests in Chinese Medicine and the overseas development of Chinese Medicine,

and further analyze their specific fields. It is an attempt to apply corpus-based critical discourse analysis in the field of social survey.

Key words: Chinese medicine; Media coverage; Corpus; Keyword analysis

Реферат *(от лат. «refero», что означает «сообщаю») представляет собой краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда (трудов) литературы по теме с раскрытием его основного содержания по всем затронутым вопросам, сопровождаемое оценкой и выводами референта.* Он должен дать читателю объективное представление о характере освещаемой работы, изложить наиболее существенные моменты её содержания.

В отличие от аннотации реферат не только даёт ответ на вопрос, о *чём* говорится в первичном печатном документе, но и *что* говорится, т.е. какая основная информация содержится в реферируемом первоисточнике. Реферат даёт описание первичного документа, оповещает о выходе в свет и о наличии соответствующих первичных документов, также он является источником для получения справочных данных и самостоятельным средством научной информации. Реферат может быть выполнен в письменном виде и в форме устного доклада.

Цель реферата – дать читателю относительно полное представление о затронутых в первоисточнике вопросах и трем самым освободить пользователя от необходимости полного перевода первоисточника.

Различают два основных вида рефератов:

1. *Информативный реферат* (реферат-конспект); содержит в обобщенном виде все основные положения оригинала, сведения о методике исследования, использовании оборудования и сфере применения. Наиболее распространённой формой является информативный реферат.

2. *Индикативный* реферат (реферат-резюме). В индикативном реферате приводятся не все положения, а лишь только те, которые тесно связаны с темой реферируемого документа.

Рефераты, составленные по одному источнику, называются ***монографическими***. Рефераты, составленные по нескольким источникам на одну тему, являются ***обзорными***.

При всём своём многообразии рефераты обладают некоторыми общими чертами. В реферате не используются рассуждения и исторические экскурсы. Материал подаётся в форме консультации или описания фактов. Информация излагается точно, кратко, без субъективных оценок. Текст реферата не должен быть сокращённым переводом или механическим пересказом реферируемого материала. В нём не должно быть повторений и общих фраз, прямой речи и диалогов.

Для языка реферата свойственно использование определённых грамматико-стилистических средств (простые законченные предложения; причастные обороты; употребление неопределенно-личных предложений позволяет сосредоточить внимание читателя только на существенном, например, «анализируют, применяют, рассматривают и т.д.»).

Объём реферата колеблется в зависимости от исходного документа и характера реферата и может составлять 1/8 или 10-15 % от объёма первоисточника.

Сущность и методы компрессии материала первоисточника

Возможность выражать одну и ту же мысль разными словами лежит в основе компрессии материала при реферировании. В содержании каждой мысли всегда имеется главное и второстепенное, есть причины и следствия, есть логические посылки и есть логические выводы. Все эти элементы составляют содержание всего сообщения, реферат же призван передать не всё это сообщение, а лишь основную информацию, содержащуюся в нём.

В ходе реферирования всегда выполняются две задачи:

− выделение основного и главного;

− краткое формулирование этого главного.

Таким образом, сокращение исходного материала идет двумя путями: по линии отсеивания второстепенного и несущественного и по линии перефразирования главной мысли в краткую форму речевого произведения. Для успешного выполнения этих двух задач необходимо пользоваться следующей последовательностью действий:

1. Проводится беглый просмотр первичного документа и ознакомление с общим смыслом. Обращается внимание на заголовки, графики, рисунки и т.д.

2. Текст читается вторично более внимательно для ознакомления с общим содержанием и для целостного восприятия. На этом этапе определяются значения незнакомых слов по контексту и по словарю. Необходимо досконально понять все нюансы содержания, разобраться в научно-технической стороне освещаемого вопроса и, если необходимо, то пополнить свои знания по этому вопросу из других доступных источников.

3. Определяется основная тема текста.

4. Проводится смысловой анализ текста с целью выделения абзацев. Часто уже сам источник имеет разбивку на главы и разделы.

5. Перечитываются абзацы, вызвавшие трудность в понимании. Если возникает необходимость, делается перевод.

6. Распределяется весь материал статьи на три группы по степени его важности: а) выделение наиболее важных сообщений, требующих точного и полного отражения в реферате; б) выделение второстепенной информации, которую следует передать в сокращённом виде; в) выделение малозначительной информации, которую можно опустить.

7. Определяется ключевая мысль каждого абзаца, которая записывается с номером абзаца. Таким образом, составляется логический план текста.

Главная мысль и доказательства записываются одним или двумя краткими предложениями. Завершив таким образом обработку всех пунктов плана, необходимо сформулировать главную мысль всего первоисточника, если это не сделано самим автором.

Составление реферата

Реферат, как правило, включает следующие части:

− Библиографическое описание первичного документа

− Собственно реферативная часть (текст реферата)

− Справочный аппарат, т.е. дополнительные сведения и примечания.

Текст реферата рекомендуется строить по следующему плану:

1) *Вводная часть*, где говорится о цели и методике исследования или разработке. Вводная часть начинается с предметной рубрики, наименования области и раздела знания, к которой относится реферируемый материал.

2) *Описательная часть,* которая включает конкретные данные о предмете исследования или разработки, временные и пространственные характеристики исследования. Описательная часть начинается с главной мысли первоисточника. Обычно в статье главная мысль становится ясной лишь при чтении всего материала, в реферате же с неё начинается изложение содержания, она предшествует всем выводам и доказательствам.

3) *Заключительная часть*, которая содержит выводы автора по реферируемому материалу. Безусловно, выводы автора вытекают из главной мысли, поэтому выявление главной мысли помогает понять и выводы автора. Иногда выводы автора отсутствуют, и тогда этот пункт реферата выпадает.

Типичные ошибки при написании реферата

− слишком высокая информативность текста и потеря основной информации;

− отсутствие последовательности;

− искажение смысла; для написания аннотаций и рефератов нужно не просто переводить иностранный текст, а находить основной смысл текста.

Стремление к дословному переводу часто приводит к непониманию смысла текста в целом;

− нарушение специфики стиля (для правильного понимания специфики стиля ознакомьтесь с некоторыми глаголами, широко используемыми в текстах рефератов: автор *анализирует, рассматривает, показывает, излагает, освещает, сообщает, исследует, высказывает, доказывает, выдвигает, выясняет, считает, утверждает, полагает, характеризует, сравнивает, формулирует, сопоставляет, касается, замечает, затрагивает, намечает, упоминает, выделяет, отмечает, подчёркивает, останавливается на, обращает/ акцентирует внимание, делает вывод, подытоживает, приходит к выводу, обобщает, приводит примеры (цифры, таблицы), ссылается, опирается, аргументирует, обосновывает, иллюстрирует, подтверждает, доказывает, сравнивает, сопоставляет, соотносит, противопоставляет, цитирует* и др.).

Речевые клише для написания рефератов и аннотаций

Существуют специальные клише, характерные для жанра реферата и аннотации. ***Клише*** *– это речевой стереотип, готовый оборот, используемый в качестве легко воспроизводимого в определенных условиях и контекстах стандарта*. В научном изложении имеется ряд подобных речевых стереотипов. Они облегчают процесс коммуникации, экономят усилия, мыслительную энергию и время референта-переводчика и его адресата.

Подводя итог, можно резюмировать следующее:

1. Реферат – это композиционно организованное, обобщенное изложение содержания источника информации (статьи, ряда статей, монографии и др.).

2. Реферат состоит из трёх частей: общая характеристика текста (выходные данные, формулировка темы); описание основного содержания; выводы референта. Реферат должен раскрывать основные концепции исходного текста. Реферативное изложение должно быть сжатым. Реферат не должен превращаться в "ползанье" по тексту.

3. Цель реферирования: создать "текст о тексте". Следует избегать связок типа: «в 1 абзаце, во 2 абзаце» и т.д. Обильное цитирование превращает реферат в конспект. Реферат может содержать также и оценочные элементы (нельзя не согласиться, автор удачно иллюстрирует и др.).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

К самостоятельной работе относится написание и защита реферата в семестре. Под **рефератом** в данном параграфе понимается продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определённой научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё. Как правило, реферат является самостоятельным библиографическим исследованием студента, носящим описательно-аналитический характер.

Подготовка реферата по дисциплине «Деловой иностранный язык» – важный этап учебного процесса, в ходе которого студенты демонстрируют навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы рефератов:

1. Новая лексика в английском языке (политика, экономика, финансы, бизнес).
2. Социокультурные особенности американского и британского делового общения.
3. "Культурный шок" и пути его преодоления.
4. Межкультурные несоответствия как причина коммуникативный сбоя.
5. Феномен "глобального" английского языка.

Общие рекомендации по подготовке реферата

Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Работа студента над рефератом включает следующие операции:

- уяснение сути темы (по её названию);
- выявление литературных источников по данной теме;
- ознакомление с содержанием источников, направленным на осмысление его внешней и внутренней структуры;
- работа над выделением главных смысловых компонентов текста (ключевых слов и предложений);
- отбор наиболее важных сведений из выделенных фрагментов;
- составление «связок» из отобранного материала в соответствии с логикой изложения фактов;
- написание реферата.

Реферат в структурном отношении должен включать:

- заголовочную часть (введение);
- собственно реферативную часть (изложение основных положений по плану с соответствующими названиями и нумерацией);
-заключительную часть (выводы);
- справочную часть (список использованной литературы);
- оглавление (содержание).

Введение – это вступительная часть реферата, помещаемая перед основным текстом. В нем выявляется актуальность рассматриваемой темы, формулируются цель и задачи данного исследования, обосновывается структура работы, дается общий обзор источников по данной теме.

Основная часть реферата – это изложение намеченных в плане разделов, в каждом из которых определяется круг вопросов, сопоставляются точки зрения, решаются поставленные проблемы, делаются промежуточные

Заключение подводит итог работы. Оно может содержать краткий повтор основных тезисов работы, а также общий вывод, к которому пришел автор реферата. В заключение могут формулироваться предложения по дальнейшей научной разработке темы, даваться практические рекомендации.

Список литературы – это перечисление использованных при подготовке и написании реферата, расположенных в строго алфавитном порядке и оформленных в соответствии с требованиями.

Текст реферата должен иметь связанное, цельное построение. Недопустимо простое тотальное переписывание литературных источников. Язык должен быть кратким, ясным, доступным. Реферат оценивается исходя из следующих критериев:

- поставлена ли цель в работе;
- сумел ли студент самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его;
- каков научный уровень реферата;
- собран ли достаточный фактический материал;
- удалось ли раскрыть тему;
- каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала, в составлении заключения;
- достигнута ли цель работы.

Защита реферата представляет собой устное выступление с изложением основных задач и проблем темы, с раскрытием основных пунктов плана и выводов по проделанной работе. Преподаватель в ходе выступления может задавать дополнительные и уточняющие вопросы, ответы на которые позволяют сделать вывод о степени усвоения материала.

Требования к оформлению реферата

Реферат должен включать:

1. Титульный лист.

2. Содержание (с постраничным указанием параграфов /глав, разделов/, заключения, литературы).

3. Собственно текст работы (распечатан на одной стороне листа; интервал 1.5 или 1.15; шрифт Times New Roman №14; заглавия – жирный шрифт; нумерация страниц внизу или вверху посередине; поля: левое – 2.5 см, правое 1.5 см, верхнее 1.5 см, нижнее 2.0 см).

4. Литература (оформляется в соответствии с правилами).

Объём реферата – 5-10 страниц.

Типичные ошибки при написании реферата

Среди наиболее распространенных недостатков рефератов, созданных студентами, можно назвать

- отсутствие чёткой структуры,
- неопределённость в постановке задач,
- чрезмерно высокую степень компилятивности,
- небрежное или неправильное оформление,
- отсутствие справочно-библиографического аппарата; грубые нарушения в оформлении списка использованной литературы.

Критерии оценивания реферата

Шкала оценивания	**Оценочное средство**
	Реферат
5 баллов / «отлично»	Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3). Обучающийся демонстрирует сформированные системные знания, сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Самостоятельно написанный реферат, в котором продемонстрировано умение систематизировать и структурировать материал, работать с источниками, излагать материал последовательно и грамотно, демонстрируя культуру изложения, обобщать и делать выводы; выдержано стилевое единство текста, оформление (в том числе библиографического списка), соблюдены требования к объему реферата.
4 балла / «хорошо»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на среднем уровне (уровень 2). Обучающийся демонстрирует общие, но не структурированные знания, частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Основные требования к реферату выполнены, но при этом имеются недочеты: неточности в изложении материала, может быть недостаточно полно развернута аргументация, допущены погрешности структурирования материала, оформления (в

	том числе библиографического списка), не выдержан объём.
3 балла / «удовлетворительно»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1). Обучающийся демонстрирует фрагментарные знания, слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; допущены ошибки в терминологии, допущены погрешности структурирования материала, оформления (в том числе библиографического списка).
0 баллов / «неудовлетворительно»	Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы. Обучающийся демонстрирует отсутствие знаний, крайне разрозненные представления, отсутствие умений или крайне слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Тема реферата не раскрыта, нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов; имеются грубые нарушения культуры изложения; использовано критически малое количество источников; реферат является плагиатом более чем на 90%.

Рекомендации по работе с литературой

Работа с литературой, помимо изучения материала учебников и учебных пособий, включает знакомство с монографиями и научно-исследовательскими статьями, фрагментами летописей, указов, мемуаров, законодательными актами и т.д. Развитые умения и навыки поиска нужной информации по заданной теме предполагают, что студент может извлекать необходимую информации из источников, созданных в различных знаковых системах (текст, таблица, график, диаграмма и др.); отделять основную информацию от второстепенной; критически оценивать достоверность полученной информации; переводить информацию из одной знаковой системы в другую (из текста в таблицу, из аудиовизуального ряда в текст и др.).

Умение работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого обучающийся знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции. Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь: сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей; обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное; фиксировать основное содержание сообщений; формулировать устно и письменно основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы; готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада/реферата; пользоваться реферативными и справочными материалами.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине «Деловой иностранный язык».

Банк тестовых заданий включает тестовые задания следующих типов:

– задание с выбором одного ответа (закрытой и открытой формы);

– задание с множественным выбором;

– задание на установление правильной последовательности;

– задание на установление соответствия.

К заданиям закрытой формы относятся задания, при выполнении которых тестируемый выбирает правильный(-ые) ответ(-ы) из предложенного набора ответов (с единичным выбором; с множественным выбором).

К заданиям открытой формы относятся задания, при выполнении которых тестируемый самостоятельно формулирует ответ, регламентированный по содержанию и форме представления (с регламентированным ответом или свободно конструируемым ответом).

Задания на установление соответствия – это задания, при выполнении которых необходимо установить правильное соответствие между элементами двух множеств: объектов (субъектов, процессов) и их атрибутов (свойств, характеристик, структур и т.п.).

Задания на установление последовательности – это задания, при выполнении которых необходимо установить правильную последовательность действий, событий, операций (порядок среди однородных элементов некоторой группы действий, событий, операций).

В тест включаются задания различных уровней трудности. Под трудностью тестового задания понимается количество мыслительных операций и характер логических связей между ними, характеризующих продолжительность поиска и нахождения верного решения.

Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Контрольный тест выполняется студентами самостоятельно во время семинарских занятий.

Критерии оценивания результатов теста

Оценка «отлично» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 90 %.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 70 %.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 50 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания составляет менее 50 %, либо ответы заимствованы.

Количество правильно выполненных заданий (10 вопросов)	**Оценка**
9-10 (90-100%)	3 балла /«отлично»
7-8 (70-80%)	2 балла /«хорошо»

6 (60%)	1 балл /«удовлетворительно»
5-0 (50% и менее)	0 баллов /«неудовлетворительно»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ (ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ)

Письменная контрольная работа – это одна из форм оценки уровня подготовки студентов, цель которой – закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения данной дисциплины, и приобретение ими навыков практического анализа закономерностей исторического развития общества, умения критически оценивать надёжность источников информации, выявлять противоречивую информацию.

Выполнение контрольной работы способствует приобретению студентами навыков самостоятельной работы с первоисточниками, учебной, научной и специальной литературой, умений выделять в них главное, анализировать, обобщать, логично излагать изученный материал. Контрольная работа является отчетом о самостоятельной работе студента.

Контрольная работа по дисциплине «Деловой иностранный язык» включает:

1. Тестовое задание.
2. Перевод текста с аннотированием.
3. Перевод текста с реферированием.
4. Задание для самостоятельной работы.

Оформление контрольной работы и порядок защиты

Контрольная работа должна иметь титульный лист, непосредственно текст (условие задач и решение). Контрольная работа должна быть аккуратно оформлена (формат А4, машинописный текст, размер левого поля 20 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм, нижнего – 20 мм, отступ красной строки 1,5, межстрочный интервал 1,5, шрифт 14, Times New Roman), иметь нумерацию страниц и список использованных источников, в котором указываются все использованные литературные источники, расположенные в алфавитном порядке и пронумерованные.

Контрольная работа представляется на проверку преподавателю, далее осуществляется защита в виде собеседования.

Критерии оценивания контрольной работы

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- задания контрольной работы выполнены согласно критериям оценочных средств «тестовое задание», «аннотирование», «реферирование», «задания для самостоятельной работы» для уровней 1-3;

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на уровнях 1-3 (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- задания контрольной работы согласно критериям оценочных средств «тестовое задание», «аннотирование», «реферирование», «задания для самостоятельной работы» выполнены ниже требований уровня 1;

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

Контрольная работа, признанная не отвечающей предъявляемым требованиям, возвращается студенту для доработки, при этом указываются её недостатки и даются рекомендации для их устранения. Студенту предлагается с учетом замечаний преподавателя вторично представить контрольную работу вместе с первой работой.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЁТУ И ЭКЗАМЕНУ

Процедуры зачета и экзамена как отдельные мероприятия промежуточной аттестации проводятся в 1-ом и 2-ом семестрах, соответственно.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачёт)

1. Functional Styles.
2. Деловой стиль, свойства делового стиля речи.
3. Неоднородность, внутристилевая дифференциация делового стиля. Business English Registers.
4. Стандартизация как характерная черта делового стиля.
5. Средства связи в тексте. Средства связи для структурирования высказывания. Средства связи, отражающие последовательность мыслей и действий.
6. Эффективные коммуникации в проекте.
7. What is Global English?
8. Types of business communication
9. Socializing, its situations.
10. Socializing: the art of good conversation. Keeping the conversation flowing.
11. The art of good conversation. Open-ended questions.
12. The three purposes of conversation.
13. The “Golden rule of communication”.
14. What is the friendship factor (the three Cs)?
15. “Survival English”.
16. Telephoning: the reality of telephone communication.
17. Telephone skills.
18. Business meeting routine (typical structure).
19. Business meeting as an interplay of functions.
20. New technologies and business meetings.
21. What is a presentation? Kinds of presentations.
22. Structure of a presentation.
23. Presentation: audience.
24. Getting ready for presentation. Presentations: Do\'s & Don\'ts.
25. Visuals in a presentation. Involving the audience.
26. What is an “ice-breaker”?

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Для студентов ЗФО необходимо подготовить и защитить контрольную работу.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения темы, раздела и т.д.), к которому относится задание;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу допущены грубые принципиальные ошибки. Компетенция или её часть не сформированы.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамен)

1. Business correspondence: the essentials. Business letter: structure and layout.
2. Formal and informal business letters.
3. Business documents. What is a document? Definition, kinds of documents.
4. Enquiry letters.
5. A letter of complaint.
6. Negotiating. Types of negotiations. Strategies.
7. Negotiating. Essential stages of negotiating.
8. Contracts. What is a contract? Kinds of contracts.
9. The standard set of contract conditions.
10. Verbal and non-verbal means of communication.
11. Information in the business world. The English of the business media. Types of media.
12. “Quality press” as a category of media.
13. Information in the business world. Advantages and disadvantages of the radio. Advantages and disadvantages of the newspapers and magazines.
14. Information in the business world. Business-related books. Television.
15. Аннотирование как способ смысловой компрессии информации в тексте.
16. Реферирование как способ смысловой компрессии информации в тексте.
17. Особенности делового общения в различных культурах. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение.
18. Бизнес-этика.
19. Культурный шок и культурная адаптация.
20. Общеевропейская система оценки знания иностранных языков (CEF).

Порядок и критерии оценивания

Экзамен в форме устного опроса проводится по заранее утвержденным экзаменационным билетам. Экзаменационный билет включает два экзаменационных вопроса и одно задание для проверки полученных знаний, освоенных умений и приобретенных владений всех заявленных результатов обучения дисциплинарной компетенции. В ходе устного опроса преподаватель может задавать дополнительные вопросы по билету, а также по другим темам в пределах материала, вынесенного на экзамен.

По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно». Результат сдачи экзамена заносится преподавателем в экзаменационную ведомость и зачётную книжку. Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в экзаменационной ведомости. Неявка на экзамен отмечается в экзаменационной ведомости словами «не явился».

Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Лукина Л. В.	Курс английского языка для магистрантов. English Masters Course: Учебное пособие для магистрантов по развитию и совершенствованию общих и предметных (деловой английский язык) компетенций	Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/55003.html
Л1.2	Гуслякова А. В.	Business English in the New Millennium: Учебное пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет, 2016	http://www.iprbookshop.ru/70106.html
Л1.3	Герасимов Б.И., Гливенкова О. А.	Business English for students of economics = Деловой английский для студентов-экономистов: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2017	http://znanium.com/go.php?id=883800
Л1.4	Маньковская З. В.	Деловой английский язык: ускоренный курс: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=966322
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Слепович В. С.	Деловой английский язык = Business English: Учебное пособие	Минск: ТетраСистемс, 2012	http://www.iprbookshop.ru/28070.html
Л2.2	Бедрицкая Л. В., Василевская Л. И., Борисенко Д. Л.	Деловой английский язык = English for Business Studies: Учебное пособие	Минск: ТетраСистемс, Тетралит, 2014	http://www.iprbookshop.ru/28071.html
Л2.3	Негро С. В., Ветрова М. И.	Деловая корреспонденция на английском языке: Учебное пособие для вузов	Нижний Новгород: Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/54930.html
Л2.4	Бортникова Т. Г., Ильина И. Е.	Business Correspondence in English (Деловая корреспонденция на английском языке): Учебное пособие	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012	http://www.iprbookshop.ru/63929.html
Л2.5	Христофорова Г. А., Гончаренко Е. С.	Business English: Методические рекомендации	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2016	http://www.iprbookshop.ru/65654.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Шевелева С.А. Деловой английский [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шевелева С.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 382 c.			
Э2	Меркулова Н.В. Business Communication and Correspondence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Меркулова Н.В.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 101 c.			

Э3	Филиппова М.М. Деловое общение на английском [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Филиппова М.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2010.— 352 c.
Э4	Деловой английский. Деловая переписка. Business English. Business Correspondence [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2012.— 228 c.
Э5	Каменева Н.А. Commercial Documentation in English [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Каменева Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 128 c
Э6	Слепович В.С. Деловой английский язык = Business English [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Слепович В.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс, 2012.— 270 c.
Э7	Насырова Г.Н. Английский в средствах массовой информации = Mass Media English. Часть 2 [Электронный ресурс]/ Насырова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Восточная книга, 2013.— 194 c
Перечень информационных справочных систем	
	Система МУЛЬТИТРАН https://www.multitran.ru/
	Толковый словарь английского языка https://www.merriam-webster.com/
	Английский язык на http://www.bbc.co.uk/learningenglish
	База произношений https://ru.forvo.com/

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине
«Деловой иностранный язык»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
профиль "Сервис транспортных средств"

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис направленность (профиль) Сервис
транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

Введение	4
Практическое занятие 1 Правовое сопровождение сервисной деятельности	5
Практическое занятие 2 Нормативно-правовые документы по регулированию сервиса	6
Список рекомендуемых информационных источников	8

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в дальнейшей профессиональной деятельности.

Цель освоения дисциплины – Дать представление об особенностях правового регулирования будущей профессиональной деятельности.

Раскрыть особенности функционирования государства и права в жизни общества.

Определить значение законности и правопорядка в современном обществе.

познакомить с основополагающими жизненноважными положениями действующей Конституции Российской Федерации - основного закона государства;

дать базовые знания (представления) по основным отраслям российского законодательства: в первую очередь, гражданскому, трудовому и семейному праву;

научить анализировать отдельные элементы правовой системы, взаимосвязи между ними.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ОПК-5.1: Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса

ОПК-5.2: Обеспечивает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций

ОПК-3.2: Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно- правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

ОПК-2.4: Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

Положения Конституции Российской Федерации, постановления и определения Конституционного Суда Российской Федерации по проблемам основ предпринимательского права, судебной власти и иным вопросам, относящимся к правовому обеспечению сервисной деятельности;

Нормы Гражданского Кодекса РФ и относящиеся к ним разъяснения, содержащиеся в постановлениях Пленума Верховного Суда Российской Федерации и Постановлениях Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации;

Другие законы и нормативные правовые акты, связанные с правовым регулированием сервисной деятельности

Уметь:

Толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты;

Юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства в сфере правового обеспечения сервисной деятельности;

Разрабатывать локальные документы правового характера, осуществлять правовую экспертизу нормативных актов, давать квалифицированные юридические заключения и консультации;

Принимать правовые решения и совершать иные юридические действия в точном соответствии с законом

Владеть:

Владеть терминологией и основными понятиями, используемыми в предпринимательском законодательстве;

Методами сбора нормативной и фактической информации, имеющей значение для реализации правовых норм в соответствующих сферах профессиональной деятельности, а также методами анализа судебной практики;

Навыками осуществления профессиональной деятельности

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Правовое сопровождение сервисной деятельности.

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальных компетенций: ОПК-5.1, ОПК-5.1, ОПК-5.1, ОПК-5.1

Вопросы для обсуждения

1. Предприятия и организации сферы сервиса в России. Требования к субъекту сервисной деятельности.
2. Потребители как объект сервисной деятельности.
3. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги.
4. Правовое регулирование сервисной деятельности.
5. Перспективные направления совершенствования
6. сферы сервиса в современных условиях.
7. Функционирование отдельных групп услуг

Задание 1

Найдите соответствие, выбрав правильный вариант ответа примеров учреждений обслуживания в сфере культуры в зависимости от разных форм организационно-экономической деятельности, а также от сочетания факторов внешней и внутренней среды:

1) бюджетные организации строящие свою финансово-хозяйственную деятельность в соответствии с бюджетным кодексом РФ – …
2) бюджетные учреждения, имеющие собственные доходы, могут сочетать принципы бюджетного хозяйства и коммерческого расчета, уровень доходов некоторых из них позволяет осуществлять деятельность в режиме полной самостоятельности – …
3) организации культуры, работающие в соответствии с задачами, поставленными общественными, религиозными и другими объединениями, фондами, как правило, финансируются за счет этих организаций, фондов, а также имеют некоторый доход от своей деятельности – …
4) организационные структуры, работающие в сфере культуры при поддержке коммерческих структур, преследующих чисто коммерческие цели путем эксплуатации результатов культурной деятельности – …
5) коммерческие организации культуры, работающие непосредственно на рынок и получающие доходы исключительно от реализации созданных ими культурных благ и услуг – …

a)	музеи, историко-ландшафтные заповедники и другие культурные ценности, отнесенные к объектам национального достояния
b)	региональные, а также ведомственные учреждения культуры – театры, библиотеки, музеи и др.

c)	общественные и религиозные организации, фонды (социальные, благотворительные, культурные, образовательные и др.)
d)	демонстрация деятельности художественно-творческих коллективов, реклама товаров, прокат фильмов и др.
e)	частные, «антрепризные» театральные труппы, «вахтовые» театры, временные концертные коллективы и др.

Задание 2

Распределите понятия, характеристики и страны по типам финансирования сферы культуры в целом:

англосаксонская модель
германская модель
США и Англия
европейские страны, включая Россию
финансирование за счет сборов
финансирование за счет сборов, частных вкладов и общественных пожертвований
финансирование за счет бюджетных ассигнований, сборов и пожертвований
смешанный или многоканальный тип финансирования

…	ГЕРМАНСКАЯ МОДЕЛЬ
…	…
финансирование за счет сборов	…
финансирование за счет сборов, частных вкладов и общественных пожертвований	…

Задание 3

Найдите соответствие, выбрав правильный вариант ответа в формах льготного предпринимательства:

1) *ассоциации предприятий малого бизнеса*
2) *бизнес-инкубаторы*
3) *технопарки и бизнес-парки*

a) совокупность юридически независимых малых фирм, объединенных для осуществления предпринимательской деятельности на определенной территории (в области, районе), создаются при помощи местных властей;
b) более серьезная помощь малым предприятиям, так как они располагают возможностью предоставить профессионально-технологические услуги, поддерживаются правительственными или международными организациями;
c) совокупность научно-технических малых фирм, объединенных в единую организационную систему и занимающихся инновационным бизнесом, при этом каждая фирма сохраняет свою самостоятельность

Практическое занятие 2 Нормативно-правовые документы по регулированию сервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальных компетенций: ОПК-5.1, ОПК-5.1, ОПК-5.1, ОПК-5.1

Вопросы для обсуждения

1. Качественный сервис как залог эффективного развития предприятия.
2. Нормативно-правовые основы сервисных услуг.
3. Порядок образования, лицензирование и сертификация сервисной организации.
4. Стандарты и квалификационные требования к работникам сферы сервиса.
5. Договорные отношения в сервисной деятельности.
6. Нормативно-правовая база (документы: договоры, пакеты, конвенции) регулирования межгосударственной сервисной деятельности.
7.

Задание 1

Найдите соответствие, выбрав правильный вариант ответа.

Лицензирование – …
Сертификация – …
Стандартизация – …
Договор в сервисной деятельности – …

a)	средство государственного регулирования сервисной деятельности, осуществляемое в целях защиты прав и интересов потребителей
b)	определение соответствия услуги базовому стандарту или установленным требованиям
c)	деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения: безопасности услуг; технической и информационной совместимости продукции; качества продукции, товаров и услуг; единства измерений и экономии всех видов ресурсов
d)	основной способ правового оформления сервисных отношений, которые связывают участников рынка услуг – соглашение двух или нескольких лиц, устанавливающий, изменяющий или прекращающий гражданские нрава и обязанности сторон, представленных в договоре

Задание 2

Найдите соответствие, выбрав правильный вариант ответа:

договоры по реализации товаров – …
договоры по производству работ – …
договоры по оказанию услуг – …

a)	розничная купля-продажа и др.
b)	пошив на заказ и др.
c)	туристские, страховые, связь, рекламные, охранные и другие услуги

Задание 3

Найдите соответствие, выбрав правильный вариант ответа в отношении основных нормативных актов, регулирующих международную деятельность в сфере услуг:

ГАТТ – …
ГАТС – …
Ottawa Convention on International Factoring – …
Ottawa Convention on International Financial Leasing – …
Главный нормативный акт РФ, регулирующий деятельность ВЭД – …

1)	Генеральное соглашение по тарифам и торговле
2)	Федеральный закон «Об основах государственного регулирования внешнеторговой деятельности» № 164-ФЗ от 8.12.2003

3)	Оттавская конвенция по международному факторингу
4)	Оттавская конвенция по международному финансовому лизингу
5)	Генеральное соглашение по торговле услугами

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Мартынова В. Л.	Правовые основы профессиональной деятельности: Учебно- методический комплекс дисциплины по направлениям подготовки 51.03.01 (033000.62) «Культурология», 44.03.02 (050400.62) «Психолого-педагогическое образование», 38.03.02 (080200.62) «Менеджмент», 43.03.01 (100100.62) «Сервис»,	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014	http://www.iprbookshop.ru/55805.html
Л1.2	Шумилов В. М.	Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Учебник	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/pravovoe-obespechenie-professionalnoy-deyatelnosti-426415
Л1.3	Можаев Е. Е., Мельникова Л. Б.	Правовые основы профессиональной деятельности: Учебное пособие	Москва: Российский государственный аграрный заочный университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/20663.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Мухаев Р. Т.	Правоведение: Учебник для студентов, обучающихся по неюридическим специальностям	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013	http://www.iprbookshop.ru/20988.html
Л2.2	Маилян С. С., Эриашвили Н. Д., Артемьев А. М., Давитадзе М. Д., Иванов А. А., Муратова С. А., Щербачева Л. В., Маркина Э. В., Эриашвили М. И., Петрюк М. Ю., Антошина А. И., Джафаров Н. К., Муратова М. В., Маилян С. С., Косякова Н. И.	Правоведение: Учебник для студентов вузов неюридического профиля	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/74905.html

Л2.3	Бошно С. В.	Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Учебник	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/pravovoe-obespechenie-professionalnoy-deyatelnosti-433546
Л2.4	Капустин А. Я., Беликова К. М.	Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/pravovoe-obespechenie-professionalnoy-deyatelnosti-433377
Л2.5	Кибанов А. Я.	Основы управления персоналом: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2005	http://znanium.com/go.php?id=91435
Л2.6	Красовский Ю. Д.	Организационное поведение: Учебник	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/8106.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Мартынова В. Л.	Правовые основы профессиональной деятельности: учебно- методический комплекс дисциплины	Кемерово: КемГУКИ, 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438784
Л3.3	Зрелов А. П.	Правоведение: Конспект лекций	Москва: ЭкООнис, 2015	http://www.iprbookshop.ru/71464.html

Л3.4	ДГТУ, Каф. "ЭПиК"; сост.: К.В. Тихонова	Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Кадастровый учет объектов недвижимости»	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-ukazaniya-po-provedeniyu-prakticheskih-zanyatiy-po-discipline-kadastrovyy-uchet-obektov-nedvizhimosti
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Красовский Ю.Д. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебник / Ю.Д. Красовский. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 487 c. — 978-5-238-02186-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8106.html			
Э2	Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов; Государственный Университет Управления. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 5-16-002279-1 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/91435			
Э3	Зрелов А.П. Правоведение [Электронный ресурс] : конспект лекций / А.П. Зрелов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЭкООнис, 2015. — 228 c. — 978-5-91936-057-5. — Режим доступа:			
Э4	Казаков, В. Н. Сравнительное правоведение (для учащихся магистратуры) : краткий учебник для вузов / В. Н. Казаков. — Москва : Российская Академия адвокатуры и нотариата, 2015. — 222 c. — ISBN 978-5-93858-084-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/33397.html			
Э5	Караманукян, Д. Т. Сравнительное правоведение в схемах, определениях, комментариях : учебное пособие / Д. Т. Караманукян, А. В. Червяковский, А. А. Маручек. — Омск : Омская юридическая академия, 2014. — 99 c. — ISBN 978-5-98065-120-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/29825.html			
Э6	Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н. Ю. Давыдова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 c. — Текст : электронный // Электронно- библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/33651.html			
Э7	Надежин, Н. Н. Гражданско-правовое обеспечение предпринимательства в России / Н. Н. Надежин. — Москва : Статут, 2019. — 144 c. — ISBN 978-5-8354-1572-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/94599.html			
Э8	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 c. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows			
6.3.1.2	Microsoft Office Word			
6.3.1.3	Microsoft PowerPoint			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Справочная правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru			
6.3.2.2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» http://www.aero.garant.ru			
6.3.2.3	Федеральный правовой портал «Юридическая Россия» http://www.law.edu.ru			
6.3.2.4	Официальный интернет-портал правовой информации «Государственная система правовой информации» http://publication.pravo.gov.ru			
6.3.2.5	Сервер органов государственной власти Российской Федерации «Официальная Россия» http://www.gov.ru			
6.3.2.6	Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ: http://www.rosmintrud.ru			
6.3.2.7	Сайт Федеральной службы по труду и занятости (Роструда): http://www.rostrud.ru			
6.3.2.8	Сайт Международной организации труда: http://www.ilo.org			
6.3.2.9	Сайт Федеральной налоговой службы РФ: https://www.nalog.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис направленность (профиль) Сервис
транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис направленность (профиль) Сервис
транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Общая характеристика самостоятельной работы	4
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним	4
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала	5
4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям	6
5. Методические рекомендации по подготовке реферата	8
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию	10
7. Методические рекомендации по выполнению ситуационных заданий	12
8. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы (для обучающихся заочной формы)	14
9. Методические рекомендации по подготовке к зачету	15
Список рекомендуемых информационных источников	16

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении дисциплины «Правовое обеспечение сервисной деятельности».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования социума с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, Рефератов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины – Дать представление об особенностях правового регулирования будущей профессиональной деятельности.

Раскрыть особенности функционирования государства и права в жизни общества.

Определить значение законности и правопорядка в современном обществе.

познакомить с основополагающими жизненноважными положениями действующей Конституции Российской Федерации - основного закона государства;

дать базовые знания (представления) по основным отраслям российского законодательства: в первую очередь, гражданскому, трудовому и семейному праву;

научить анализировать отдельные элементы правовой системы, взаимосвязи между ними.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ОПК-5.1: Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса

ОПК-5.2: Обеспечивает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций

ОПК-3.2: Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно- правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

ОПК-2.4: Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса

Самостоятельная работа по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи реферата осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор основных понятий, категорий и определений дисциплины, сопровождающийся минимальным количеством схем и таблиц.

При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана – конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1. Понятие и признаки предпринимательской деятельности.
2. Понятие предпринимательского права, предмет и метод правового обеспечения сервисной деятельности.
3. Источники правового обеспечения сервисной деятельности.
4. Предпринимательские правоотношения: понятие, содержание, основания их возникновения, изменения, прекращения.
5. Законодательное закрепление и содержание субъективного права на осуществление сервисной деятельности.
6. Понятие и виды субъектов сервисной деятельности.
7. Понятие и признаки несостоятельности (банкротства) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
8. Право собственности предпринимателей.
9. Право хозяйственного ведения и право оперативного управления субъектов предпринимательства.
10. Защита прав и законных интересов предпринимателей при осуществлении государственного и муниципального контроля.
11. Приватизация предпринимателями государственного и муниципального имущества.
12. Аренда имущества предпринимателями. Финансовая аренда (лизинг).
13. Обеспечение прав потребителей при производстве и реализации товаров, работ, услуг.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)

1. Понятие доминирующего положения хозяйствующего субъекта на рынке. Антимонопольное регулирование и контроль.
2. Доверительное управление имуществом в сфере предпринимательства.
3. Правовое регулирование ценообразования.
4. Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.
5. Государственная регистрация прекращения деятельности индивидуального предпринимателя.
6. Порядок создания и государственная регистрация коммерческих организаций.
7. Формы и порядок осуществления реорганизации коммерческих организаций.
8. Ликвидация коммерческих организаций.

9. Виды и формы государственного регулирования предпринимательской деятельности.
10. Государственный контроль и надзор за осуществлением предпринимательской деятельности.
11. Правовое регулирование конкуренции и защита от недобросовестной конкуренции.
12. Правовое положение субъектов естественных монополий.
13. Лицензирование отдельных видов предпринимательской деятельности.
14. Техническое регулирование в сфере предпринимательства. Понятие и содержание технических регламентов.
15. Налоговое регулирование и налоговый контроль в сфере предпринимательства.
16. Правовое регулирование рекламы.
17. Понятие и особенности предпринимательского договора. Классификация предпринимательских договоров.
18. Общая характеристика предпринимательских договоров на выполнение работ.
19. Общая характеристика правовых форм оказания услуг.
20. Правовое регулирование наличных и безналичных денежных расчетов с участием предпринимателей.
21. Правовое регулирование финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.
22. Правовое регулирование посредничества и представительства в сфере предпринимательства. Посреднические договоры.
23. Защита прав предпринимателей: понятие, особенности, формы, способы.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 10 – за посещение занятий и активное участие в них, 5 – за выполнение индивидуальных заданий (реферат, статья, презентация), 5 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за решение типовых ситуационных заданий.

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение конспекта лекций, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

К показателям эффективности практического (семинарского) занятия относятся:

– сосредоточение внимания обучающихся только на узловых проблемах, без стремления охватить все вопросы дела;

– умение обучающихся излагать свое понимание закономерностей изучаемых явлений, доказательность рассуждений;

– создание на семинаре психологической атмосферы свободного высказывания обучающимися собственных мыслей, без боязни ошибиться;

– обсуждение обучающимися применения теории для анализа жизненных фактов;

– подготовка на семинаре вопросов, требующих творческого мышления;

– активное участие преподавателя в теоретическом споре участников семинара, умение сталкивать различные точки зрения;

– активное формирование готовности студентов отстаивать свою точку зрения и переубеждать.

Критерии оценивания ответа на практическом занятии

Шкала оценивания	**Оценочное средство**
	Ответ на вопросы к практическому занятию
3 балла / «отлично»	Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3). Обучающийся демонстрирует сформированные системные знания, сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему. Ответ является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины. Обучающийся демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом дисциплины. Теоретическое содержание материала освоено, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному; обучающийся грамотно и логически стройно излагает материал.
2 балла / «хорошо»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на среднем уровне (уровень 2). Обучающийся демонстрирует общие, но не структурированные знания, частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними. Ответ по теоретическому материалу является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала. Обучающийся демонстрирует владение терминологией дисциплины. Некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой

	обучения учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
1 балл / «удовлетворительно»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1). Обучающийся демонстрирует фрагментарные знания, слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения. Обучающийся демонстрирует базовые знания тем/разделов дисциплины. У обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата курса. Теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки; при изложении материала обучающийся допускает неточности, нарушает последовательность в изложении.
0 баллов / «неудовлетворительно»	Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы. Обучающийся демонстрирует отсутствие знаний, крайне разрозненные представления, отсутствие умений или крайне слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела и т.д.), к которому относится задание. В процессе ответа по теоретическому материалу допущены принципиальные ошибки при изложении материала. Теоретическое содержание материала не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

К самостоятельной работе относится написание и защита реферата в семестре. Подготовка реферата по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы реферата:

1. Источники правовых основ сервисной деятельности.
2. Предпринимательские правоотношения.
3. Правовое положение субъектов предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
4. Организационная основа предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
5. Имущественная основа предпринимательской деятельности в сфере сервиса.
6. Предпринимательский договор в сфере сервиса.
7. Государственное регулирование и контроль в сервисной сфере.
8. Защита прав предпринимателей.

9. Маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями.

10. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

11. Особенности индивидуального обслуживания и сетевого маркетинга.

12. Методы бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.

13. Приемы практического применения методов сервисной деятельности.

В результате подготовки реферата студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке реферата

Реферат должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть реферата должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление реферата и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный реферат проверяется преподавателем. Если реферат оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если реферат имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Рефераты могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования. Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Критерии оценивания реферата

Шкала оценивания	**Оценочное средство**
	Реферат
5 баллов / «отлично»	Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3). Обучающийся демонстрирует сформированные системные знания, сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Самостоятельно написанный реферат, в котором продемонстрировано умение систематизировать и структурировать материал, работать с источниками, излагать материал последовательно и грамотно,

	демонстрируя культуру изложения, обобщать и делать выводы; выдержано стилевое единство текста, оформление (в том числе библиографического списка), соблюдены требования к объему реферата.
4 балла / «хорошо»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на среднем уровне (уровень 2). Обучающийся демонстрирует общие, но не структурированные знания, частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Основные требования к реферату выполнены, но при этом имеются недочеты: неточности в изложении материала, может быть недостаточно полно развернута аргументация, допущены погрешности структурирования материала, оформления (в том числе библиографического списка), не выдержан объём.
3 балла / «удовлетворительно»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1). Обучающийся демонстрирует фрагментарные знания, слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; допущены ошибки использовании терминологии, допущены погрешности структурирования материала, оформления (в том числе библиографического списка).
0 баллов / «неудовлетворительно»	Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы. Обучающийся демонстрирует отсутствие знаний, крайне разрозненные представления, отсутствие умений или крайне слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Тема реферата не раскрыта, нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов; имеются грубые нарушения культуры изложения; использовано критически малое количество источников; реферат является плагиатом более чем на 90%.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности».

У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Контрольный тест выполняется студентами самостоятельно во время семинарских занятий.

Типовые тестовые задания

Выберите один правильный ответ.

1. Некоммерческие организации – это юридические лица, главной целью которых является:

А) распределение прибыли между учредителями
Б) получение прибыли
В) удовлетворение материальных, духовных или иных нематериальных потребностей, социальные, благотворительные, культурные, образовательные или иные общественно-полезные цели
Г) удовлетворение только материальных потребностей

2. В какой момент юридическое лицо считается зарегистрированным?
А) с момента подачи заявления о регистрации
Б) с момента открытия расчетного счета в банке
В) с момента внесения в ЕГРП юридических лиц

3. Предприятие имеет конкретного собственника, в качестве которого могут выступать:
А) ИП и или группа физических лиц
Б) государства и муниципалитет
В) государство, муниципалитет, физические и юридические лица

4.Одно лицо может быть полным товарищем:
А) в двух товариществах
Б) одном товариществе
В) одном полном товариществе и одном коммандитном товариществе
Г) неограниченном числе товариществ

5. Число акционеров закрытого акционерного общества не может превышать:
А) 1
Б) 5
В) 50
Г) 1000

6. Форма собственности предприятия, которой распоряжаются органы государственной власти:
А) государственная
Б) муниципальная
В) общая
Г) акционерная
Д) индивидуальная

7. Договорные объединения, созданные в целях постоянной координации хозяйственной деятельности, однако только в той области, к которой имеет отношение само предприятие:
А) корпорация
Б) ассоциация
В) концерн
Г) консорциум

8. Организации, которые не относятся к коммерческим организациям:
А) ЗАО
Б) ООО
В) общественные и религиозные организации

9. Уставные объединения предприятий промышленности, научных организаций, транспорта, банков, торговли и т.д. на основе полной финансовой зависимости от одного или группы предпринимателей:
А) корпорация
Б) ассоциация
В) концерн
Г) консорциум

10. Форма собственности предприятия, на которой имеют долевые права все владельцы акций АО:

А) государственная
Б) муниципальная
В) общая
Г) акционерная
Д) индивидуальная

Критерии оценивания результатов теста

Количество правильно выполненных заданий	Оценка
9-10	3 балла /«отлично»
7-8	2 балла /«хорошо»
5-6	1 балл /«удовлетворительно»
4 и менее	0 баллов /«неудовлетворительно»

Оформление ответов на тесты

Ответы на тесты оформляются на студентом на отдельном листе самостоятельно. В правом углу проставляется ФИО и группа, далее следует номер теста и выбранный вариант ответа.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАНИЙ

Комплект ситуационных заданий представляет собой элемент кейс-технологии, выполняющийся обучающимся по результатам пройденной теории и включают в себя не вопрос – ответ, а анализ конкретной ситуации посредством осмысленного отношения к полученной теории, т.е. рефлексии, либо применении данных теоретических знаний на практике.

Целью решения типовых ситуационных заданий является формирование общих и профессиональных компетенций, соответствующих основным видам профессиональной деятельности, сочетающее в себе усвоение студентами содержания дисциплины (модуля) и возможность самостоятельно приобретать знания, проверять свои достижения с помощью разноуровневых задач, вести учёт результатов и осуществлять корректирующую функцию.

Типовое ситуационное задание
«Выбор правовой формы предприятия»

Пять инвесторов (A, B, C, D и E) хотят основать предприятие (фирму). Их взносы в уставный капитал фирмы должны составлять: 20 000 евро (A), 35 000 евро (B), 40 000 евро (C), а также по 3000 евро (для инвесторов D и E). Они планируют для своего предприятия годовой оборот в 2 млн. евро и хотят нанять 10 работников.

Для учреждаемой фирмы инвесторы выбирают между правовыми формами: общество с ограниченной ответственностью (ООО) или акционерное общество (АО). Три главных инвестора (A, B и C) предъявляют к выбираемой правовой форме определенные требования. В приводимой ниже таблице они отобразили свои требования с учетом их сравнительной значимости так, что в сумме количество баллов по каждому их требованию составляет 20. Инвесторам же D и E выбор правовой формы предприятия в принципе безразличен. Им, по сути, важно лишь ограничение их ответственности по обязательствам учреждаемой фирмы.

Отметьте те ячейки в приводимой ниже таблице, которые согласно соответствующим (отмеченным по строкам таблицы) требованиям к правовым формам ведения предприятия в наибольшей мере адекватны той или иной правовой форме предприятия.

Какую правовую форму предприятия следует выбрать, если:

степень исполнения отдельных требований инвесторов А, В и С согласно представлениям этих инвесторов различна;

предусматривается, что решения по управлению предприятием принимаются большинством голосов, определяемым взносом каждого из инвесторов в уставный капитал фирмы?

Требования к правовой форме предприятия	Правовая форма предприятия		Оценка значимости требований инвесторами		
	АО	ООО	А	В	С
1. Доли в предприятии должны быть легко передаваемы другим лицам			3	4	2
2. Должно быть обеспечено размещение долей в предприятии на фондовой бирже			4	3	3
3. Аппарат управления должен быть как можно меньше			4	2	5
4. Затраты на регистрацию правовой формы должны быть минимальны			2	2	5
5. По возможности фирма не должна публиковать свою финансовую отчетность			4	3	3
6. Фирма должна иметь возможность эмиссии долгосрочных обязательств (облигации)			3	6	2
Сумма оценок значимости требований			20	20	20
из них приходятся на	АО				
	ООО				
	Рекомендуемая правовая форма				
	Распределение голосующих прав				

Критерии оценивания выполнения ситуационного задания

Шкала оценивания	**Оценочное средство**
	Ситуационное задание
5 баллов / «отлично»	Задание выполнено полностью, в случае устного отчета-презентации по выполнению задания обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Обучающийся демонстрирует сформированные системные знания, сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3).
4 балла /	Задание выполнено, но сделан неполный анализ кейса, имеются

«хорошо»	ошибки в решении, в случае устного отчета-презентации по выполнению задания обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Обучающийся демонстрирует общие, но не структурированные знания, частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на среднем уровне (уровень 2).
3 балла / «удовлетворительно»	Задание выполнено более чем на 2/3, в решении допущены существенные ошибки; обучающийся демонстрирует фрагментарные знания, слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1).
0 баллов / «неудовлетворительно»	Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы. Задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть; обучающийся демонстрирует отсутствие знаний, крайне разрозненные представления, отсутствие умений или крайне слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Если решение и обозначено в отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ (ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ)

Контрольная работа, как одна из форм оценки уровня подготовки студентов, ставит своей целью закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения данной дисциплины, и приобретение ими навыков практического анализа особенностей функционирования организаций в современных условиях.

Выполнение контрольной работы способствует приобретению студентами навыков самостоятельной работы с первоисточниками, учебной, научной и специальной литературой, умений выделять в них главное, анализировать, обобщать, логично излагать изученный материал.

Целью написания контрольной работы является создание у студента целостного впечатления о профессиональной деятельности, что способствует выработке у студентов умения ориентироваться в законодательстве и самостоятельно принимать решения по практическим ситуациям; закрепить знания, полученные в результате самостоятельной работы над учебным материалом.

Контрольная работа включает два теоретических вопроса и тестовую часть. Комплект контрольных работ представлен 10 вариантами. Номер варианта контрольной работы определяется по последней цифре зачётной книжки.

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Вариант 1.

1. Общая характеристика источников хозяйственного (предпринимательского) права.
2. Правовые особенности договора перевозки.
3. Тестовая часть (типовой тест и критерии оценивания приведены выше).

Критерии оценивания контрольной работы

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

Контрольная работа, признанная не отвечающей предъявляемым требованиям, возвращается студенту для доработки, при этом указываются ее недостатки и даются рекомендации для их устранения. Студенту предлагается с учетом замечаний преподавателя вторично представить контрольную работу вместе с первой работой.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие проводится по следующим вопросам.

1. Понятие и признаки предпринимательской деятельности.
2. Понятие предпринимательского права, предмет и метод правового обеспечения сервисной деятельности.
3. Источники правового обеспечения сервисной деятельности.
4. Предпринимательские правоотношения: понятие, содержание, основания их возникновения, изменения, прекращения.
5. Законодательное закрепление и содержание субъективного права на осуществление сервисной деятельности.
6. Понятие и виды субъектов сервисной деятельности.
7. Понятие и признаки несостоятельности (банкротства) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
8. Право собственности предпринимателей.
9. Право хозяйственного ведения и право оперативного управления субъектов предпринимательства.
10. Защита прав и законных интересов предпринимателей при осуществлении государственного и муниципального контроля.
11. Приватизация предпринимателями государственного и муниципального имущества.

12. Аренда имущества предпринимателями. Финансовая аренда (лизинг).
13. Обеспечение прав потребителей при производстве и реализации товаров, работ, услуг.
14. Понятие доминирующего положения хозяйствующего субъекта на рынке. Антимонопольное регулирование и контроль.
15. Доверительное управление имуществом в сфере предпринимательства.
16. Правовое регулирование ценообразования.
17. Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.
18. Государственная регистрация прекращения деятельности индивидуального предпринимателя.
19. Порядок создания и государственная регистрация коммерческих организаций.
20. Формы и порядок осуществления реорганизации коммерческих организаций.
21. Ликвидация коммерческих организаций.
22. Виды и формы государственного регулирования предпринимательской деятельности.
23. Государственный контроль и надзор за осуществлением предпринимательской деятельности.
24. Правовое регулирование конкуренции и защита от недобросовестной конкуренции.
25. Правовое положение субъектов естественных монополий.
26. Лицензирование отдельных видов предпринимательской деятельности.
27. Техническое регулирование в сфере предпринимательства. Понятие и содержание технических регламентов.
28. Налоговое регулирование и налоговый контроль в сфере предпринимательства.
29. Правовое регулирование рекламы.
30. Понятие и особенности предпринимательского договора. Классификация предпринимательских договоров.
31. Общая характеристика предпринимательских договоров на выполнение работ.
32. Общая характеристика правовых форм оказания услуг.
33. Правовое регулирование наличных и безналичных денежных расчетов с участием предпринимателей.
34. Правовое регулирование финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.
35. Правовое регулирование посредничества и представительства в сфере предпринимательства. Посреднические договоры.
36. Защита прав предпринимателей: понятие, особенности, формы, способы.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Мартынова В. Л.	Правовые основы профессиональной деятельности: Учебно- методический комплекс дисциплины по направлениям подготовки 51.03.01 (033000.62) «Культурология», 44.03.02 (050400.62) «Психолого-педагогическое образование», 38.03.02 (080200.62) «Менеджмент», 43.03.01 (100100.62) «Сервис»,	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2014	http://www.iprbookshop.ru/55805.html

Л1.2	Шумилов В. М.	Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Учебник	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/pravovoe-obespechenie-professionalnoy-deyatelnosti-426415
Л1.3	Можаев Е. Е., Мельникова Л. Б.	Правовые основы профессиональной деятельности: Учебное пособие	Москва: Российский государственный аграрный заочный университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/20663.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Мухаев Р. Т.	Правоведение: Учебник для студентов, обучающихся по неюридическим специальностям	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2013	http://www.iprbookshop.ru/20988.html
Л2.2	Маилян С. С., Эриашвили Н. Д., Артемьев А. М., Давитадзе М. Д., Иванов А. А., Муратова С. А., Щербачева Л. В., Маркина Э. В., Эриашвили М. И., Петрюк М. Ю., Антошина А. И., Джафаров Н. К., Муратова М. В., Маилян С. С., Косякова Н. И.	Правоведение: Учебник для студентов вузов неюридического профиля	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/74905.html
Л2.3	Бошно С. В.	Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Учебник	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/pravovoe-obespechenie-professionalnoy-deyatelnosti-433546
Л2.4	Капустин А. Я., Беликова К. М.	Правовое обеспечение профессиональной деятельности: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/pravovoe-obespechenie-professionalnoy-deyatelnosti-433377
Л2.5	Кибанов А. Я.	Основы управления персоналом: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2005	http://znanium.com/go.php?id=91435

Л2.6	Красовский Ю. Д.	Организационное поведение: Учебник	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/8106.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Мартынова В. Л.	Правовые основы профессиональной деятельности: учебно- методический комплекс дисциплины	Кемерово: КемГУКИ, 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438784
Л3.3	Зрелов А. П.	Правоведение: Конспект лекций	Москва: ЭкООнис, 2015	http://www.iprbookshop.ru/71464.html
Л3.4	ДГТУ, Каф. "ЭПиК"; сост.: К.В. Тихонова	Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Кадастровый учет объектов недвижимости»	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-ukazaniya-po-provedeniyu-prakticheskih-zanyatiy-po-discipline-kadastrovyy-uchet-obektov-nedvizhimosti
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Красовский Ю.Д. Организационное поведение [Электронный ресурс] : учебник / Ю.Д. Красовский. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 487 c. — 978-5-238-02186-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8106.html			
Э2	Основы управления персоналом: Учебник / А.Я. Кибанов; Государственный Университет Управления. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 5-16-002279-1 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/91435			
Э3	Зрелов А.П. Правоведение [Электронный ресурс] : конспект лекций / А.П. Зрелов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЭкООнис, 2015. — 228 c. — 978-5-91936-057-5. — Режим доступа:			
Э4	Казаков, В. Н. Сравнительное правоведение (для учащихся магистратуры) : краткий учебник для вузов / В. Н. Казаков. — Москва : Российская Академия адвокатуры и нотариата, 2015. — 222 c. — ISBN 978-5-93858-084-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/33397.html			
Э5	Караманукян, Д. Т. Сравнительное правоведение в схемах, определениях, комментариях : учебное пособие / Д. Т. Караманукян, А. В. Червяковский, А. А. Маручек. — Омск : Омская юридическая академия, 2014. — 99 c. — ISBN 978-5-98065-120-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/29825.html			

Э6	Давыдова, Н. Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма : практикум / Н. Ю. Давыдова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 с. — Текст : электронный // Электронно- библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/33651.html
Э7	Надежин, Н. Н. Гражданско-правовое обеспечение предпринимательства в России / Н. Н. Надежин. — Москва : Статут, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-8354-1572-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/94599.html
Э8	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html
Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows
6.3.1.2	Microsoft Office Word
6.3.1.3	Microsoft PowerPoint
Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Справочная правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru
6.3.2.2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» http://www.aero.garant.ru
6.3.2.3	Федеральный правовой портал «Юридическая Россия» http://www.law.edu.ru
6.3.2.4	Официальный интернет-портал правовой информации «Государственная система правовой информации» http://publication.pravo.gov.ru
6.3.2.5	Сервер органов государственной власти Российской Федерации «Официальная Россия» http://www.gov.ru
6.3.2.6	Сайт Министерства труда и социальной защиты РФ: http://www.rosmintrud.ru
6.3.2.7	Сайт Федеральной службы по труду и занятости (Роструда): http://www.rostrud.ru
6.3.2.8	Сайт Международной организации труда: http://www.ilo.org
6.3.2.9	Сайт Федеральной налоговой службы РФ: https://www.nalog.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Правовое обеспечение сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис направленность (профиль) Сервис
транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Методология научного исследования»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «Методология научного исследования» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Понятие и особенности научно- исследовательской деятельности. Общая методология научного исследования....5
Практическое занятие 2 Методы эмпирического исследования....6
Практическое занятие 3 Гипотеза и индуктивные методы исследования....6
Практическое занятие 4 Методы анализа и построения теорий....7
Практическое занятие 5 Законы и их роль в научном исследовании....7
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....8

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины заключается в формировании у студентов общекультурных и профессиональных компетенций.

Задачи освоения дисциплины:

- способствовать развитию знаний по методологии научного познания;
- сформировать навыки по самостоятельному обучению новым методам исследования;
- выработать умение выявлять научные проблемы и присущие им противоречия;
- сформировать основные умения, необходимые для организации и проведения самостоятельных научных исследований;
- изучение средств научного исследования;
- формирование практических навыков и умений по проведению научных исследований и оформлению результатов научных исследований;
- ознакомление с этическими нормами и правилами проведения научного исследования.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-4.3: Владеет коммуникативными технологиями для адекватного представления результатов научных исследований в процессе академического и профессионального взаимодействия

ОПК-5.3: Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

технологии коммуникации и общения академического и профессионального взаимодействия,в том числе на иностранном языке

порядок внедрения экономической стратегии сервисного предприятия, оценки ее эффективности

Уметь:

осуществлять взаимодействие и коммуникацию с научным сообществом, в том числе на иностранном языке

оценивать экономическую эффективность управленческих решений в сфере стратегического менеджмента

Владеть:

коммуникативными навыками в профессиональной сфере, в том числе на иностранном языке

принятия управленческих решений и оценки эффективности экономической стратегии организации

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Понятие и особенности научно- исследовательской деятельности. Общая методология научного исследования

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной и универсальной компетенции: ОПК-5.3 УК -4.3

В результате студент должен:

Знать:

- особенности научного познания;
- логические средства научного знания.
- понятия о проблеме и теме исследования, объекте, предмете, цели и задачах исследования, группах задач, идее, замысле и гипотезе исследования;

Уметь:

- анализировать и обобщать результаты научного исследования.
- логично мыслить, формировать и отстаивать свою точку зрения;
- определять перспективные направления выбранных научных исследований;

Владеть:

- способами осмысления и критического анализа научной информации;
- навыками совершенствования и развития своего научного потенциала;
- навыками доказательно обосновывать актуальность и практическую значимость темы исследования.

Контрольные вопросы и задания:

В чем связь проблем нового научного знания и индукции?

Какова специфика научного исследования?

Какова роль категориально-понятийного аппарата в научном исследовании?

Какова структура диссертации?

Каковы основные правила составления оглавления диссертационного исследования?

Каждый обучающийся в магистратуре должен совместно с научным руководителем сформулировать тему диссертационного исследования.

В рамках выбранной темы необходимо составить оглавление диссертационного исследования.

Тема и оглавление за день до семинара должны быть отправлены по электронной почте старосте группы или преподавателю.

Особое внимание следует обратить на:

- проблемный характер формулировки темы диссертационного исследования;
- адекватность объема сформулированной темы (тема не должна быть ни широкой, ни узкой);
- соответствие формулировки темы диссертации направлению «экономика» и выбранной специализации;
- соответствие оглавления и темы диссертации;
- полноту оглавления в соответствии с выбранной темой;
- соответствие по объему названий глав диссертации и названия темы;

- соответствие названий пунктов названию главы, составной частью которой являются пункты;

- проблемный характер формулировки структурных частей диссертации.

Практическое занятие 2 Методы эмпирического исследования

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной и универсальной компетенции: ОПК-5.3 УК -4.3

В результате студент должен:

знать:

- цель, задачи и методологический и методический инструментарий проведения собственных научных исследований.

уметь:

- использовать экспериментальные и теоретические методы исследования в профессиональной деятельности;

владеть:

- навыками интерпретации основных научных положений теоретических концепций, оценки актуальности научных проблем и обоснованности теоретических подходов к их исследованию.

Контрольные вопросы и задания:

Каждый обучающийся в магистратуре в соответствии с выбранной темой должен обосновать актуальность темы и представить степень разработанности проблематики диссертационного исследования.

Обоснование актуальности темы и степень разработанности проблематики диссертационного исследования (вместе с темой и оглавлением) за день до семинара должны быть отправлены по электронной почте старосте группы или преподавателю.

Особое внимание следует обратить на:

- соответствие обоснования актуальности и темы диссертации;

- связь с социально-политической актуальностью;

- полноту обоснования актуальности темы диссертации;

- подтверждение утверждений ссылками на источники;

- наличие «необязательных» высказываний, которые не помогают раскрыть актуальность темы диссертации или имеют ту степень общности, что становятся «пустыми» для обоснования актуальности;

- соответствие представленной степени разработанности проблематики, темы диссертации и обоснования ее актуальности;

- полноту представленной степени разработанности проблематики диссертации;

- представление степени разработанности проблематики диссертации зарубежными исследователями.

Практическое занятие 3 Гипотеза и индуктивные методы исследования

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-5.3

В результате студент должен:

знать:

- конкретные методы и методики отбора научных данных;

уметь:

- работать с первоисточниками научной информации и выполнять исследовательский поиск

- применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности

владеть:

- современными методами научного исследования в предметной сфере;

Контрольные вопросы и задания:

Каждый обучающийся в магистратуре в соответствии с выбранной темой должен представить объект, предмет и методологию диссертационного исследования.

Объект, предмет и методология диссертационного исследования (вместе с темой, оглавлением, обоснованием актуальности, степенью разработанности проблематики) за день до семинара должны быть отправлены по электронной почте старосте группы или преподавателю.

Особое внимание следует обратить на:

- соответствие объекта и предмета диссертации ее теме;
- правильность классификации применяемых методов исследования;
- правильность квалификации применяемых методов исследования.

Практическое занятие 4 Методы анализа и построения теорий

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-5.3

В результате студент должен:

знать:

- аналитические инструменты обработки информации;

уметь:

- соотносить цель и задачи исследования

владеть:

- навыками обобщения, анализа, систематизации и критической оценки результатов, полученных отечественными и зарубежными исследователями.

Контрольные вопросы и задания:

Каждый обучающийся в магистратуре в соответствии с выбранной темой должен представить формулировку научной новизны диссертационного исследования и положений, выносимых на защиту.

Формулировка научной новизны полученных результатов диссертационного исследования и положений, выносимых на защиту (вместе с темой, оглавлением, обоснованием актуальности, степенью разработанности проблематики, объектом, предметом и методологией, целью и задачами исследования) за день до семинара должны быть отправлены по электронной почте старосте группы или преподавателю.

Особое внимание следует обратить на:

- соответствие формулировки новизны полученных результатов цели и задачам диссертационного исследования;
- формулировка новизны полученных результатов должна носить конкретный характер, исключать формулировки общего характера;
- соответствие формулировки положений диссертационного исследования, выносимых на защиту, цели и задачам диссертационного исследования;
- формулировка положений диссертационного исследования, выносимых на защиту, должна носить конкретный характер, исключать формулировки общего характера.

Практическое занятие 5 Законы и их роль в научном исследовании

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-5.3

В результате студент должен:

знать:

- методы подготовки и организации самостоятельного научного исследования

уметь:

- самостоятельно осуществлять поиск информации; организовывать поисковую работу по научному исследованию;

- выбирать методики собственных исследований, планировать и проводить экспериментальные исследования в соответствии с разработанной программой

владеть:

- навыками организации и проведения самостоятельных научных исследований

Контрольные вопросы и задания:

Каждый обучающийся в магистратуре в соответствии с выбранной темой должен представить цель и задачи диссертационного исследования.

Цель и задачи диссертационного исследования (вместе с темой, оглавлением, обоснованием актуальности, степенью разработанности проблематики, объектом, предметом и методологией исследования) за день до семинара должны быть отправлены по электронной почте старосте группы или преподавателю.

Особое внимание следует обратить на:

- корректность формулировки целей и задач диссертационного исследования (цели и задачи не должны быть подменены средствами);

- цель диссертационного исследования не должна сводиться к перечислению задач;

- соответствие цели диссертации ее теме, объекту и предмету;

- соответствие последовательности поставленных задач структуре диссертации (оглавлению).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	https://e.lanbook.com/book/103146
Л1.2	Пустынникова Е. В.	Методология научного исследования: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/71569.html
Л1.3	Пещеров Г. И., Слоботчиков О. Н.	Методология научного исследования: Учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	http://www.iprbookshop.ru/77633.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Новиков А. М., Новиков Д. А.	Методология научного исследования: Учебное пособие	Москва: Либроком, 2010	http://www.iprbookshop.ru/8500.html
Л2.2	Овчаров А. О., Овчарова Т.Н.	Методология научного исследования: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=544777
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	ДГТУ, Каф. "Экономика"; сост.: А.Г. Сапожникова, О.Е. Иванова	Методические рекомендации для практической и самостоятельной работы по дисциплине «Развитие систем менеджмента качества» для магистрантов по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-prakticheskoy-i-samostoyatelnoy-raboty-po-discipline-razvitie-sistem-menedzhmenta-kachestva-dlya-magistrantov-po-napravleniyu-podgotovki-380403-upravlenie-personalom
Л3.2	Полатайко С. В., Левит Г. С., Львов А. А.	Философия и методология научного познания: Учебно- методическое пособие	Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014	http://www.iprbookshop.ru/67832.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебник / Н.А. Слесаренко [и др.] ; под ред. Н.А. Слесаренко. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 268 с.			
Э2	Пустынникова, Е. В. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Пустынникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 126 с.			
Э3	Пещеров, Г. И. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. И. Пещеров, О. Н. Слоботчиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Институт мировых цивилизаций,			
Э4	Новиков, А. М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с.			
Э5	Методология научного исследования: Учебник / Овчаров А. О., Овчарова Т. Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М,			
Э6	Полатайко, С. В. Философия и методология научного познания [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С. В. Полатайко, Г. С. Левит, А. А. Львов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014. — 36 с.			
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на- Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Методология научного исследования»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Методология научного исследования»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Методология научного исследования» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....6
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....8
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....8
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....9
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Методология научного исследования».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины заключается в формировании у студентов общекультурных и профессиональных компетенций.

Задачи освоения дисциплины:

- способствовать развитию знаний по методологии научного познания;
- сформировать навыки по самостоятельному обучению новым методам исследования;
- выработать умение выявлять научные проблемы и присущие им противоречия;
- сформировать основные умения, необходимые для организации и проведения самостоятельных научных исследований;
- изучение средств научного исследования;
- формирование практических навыков и умений по проведению научных исследований и оформлению результатов научных исследований;
- ознакомление с этическими нормами и правилами проведения научного исследования.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-4.3: Владеет коммуникативными технологиями для адекватного представления результатов научных исследований в процессе академического и профессионального взаимодействия

ОПК-5.3: Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

технологии коммуникации и общения академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке

порядок внедрения экономической стратегии сервисного предприятия, оценки ее эффективности

Уметь:

осуществлять взаимодействие и коммуникацию с научным сообществом, в том числе на иностранном языке

оценивать экономическую эффективность управленческих решений в сфере стратегического менеджмента

Владеть:

коммуникативными навыками в профессиональной сфере, в том числе на иностранном языке

принятия управленческих решений и оценки эффективности экономической стратегии организации.

Самостоятельная работа по дисциплине «Методология научного исследования» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

1 Что такое методология?

2 В чем заключается репродуктивная и продуктивная деятельность человека?

3 Что означает понятие «организация»?

4 Что такое наука, и какими признаками она характеризуется?

5 Перечислите функции науки.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

6 Расскажите об этапах развития науки.

7 Что такое знание? Виды знаний.

8 В чем отличие чувственного и рационального познания?

9 Перечислить основные структурные элементы познания.

10 В чем заключаются этические основания методологии?

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Методология научного исследования» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Формирование необходимых умений и навыков проведения анкетирования.
2. Специфика проведения опроса в научных исследованиях.
3. Беседа как исследовательский прием. Стратегия и тактика проведения беседы.
4. Искусство задавать вопросы.
5. Проблема установления доверительных отношений.
6. Надежность информации, сообщаемой респондентом.
7. Применение наблюдения в разных видах исследования.

8. Документальные источники как объект изучения .
9. Проблема надежности и валидности тестовых методик.
10. Качественная и количественная информация, и работа с ними.
11. Методы статистического описания данных.
12. Методы графического представления данных.
13. Корреляционный анализ и сферы его применения.
14. Сущность, структура и функции познания.
15. Методология, принципы и методы исследования.
16. Структура проведения исследования.
17. Соотношение диагностирования и научного исследования.
18. Теоретические методы исследования.
19. Методика проведения наблюдения.
20. Методики проведения разных видов опросов.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать	1 1 1

	материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Вопросы к экзамену:

1.Основные признаки и понятия науки.

2.Сущность научных исследований и основные формы научных исследований.

3.Основные системные признаки научного исследования.

4.Сущность и назначение функционирования научных школ.

5.Понятие и основные функции методологии научного исследования.

6.Общенаучная методология.

7.Конкретно-научная методология.

8.Выбор и постановка научных проблем

9.Разработка и решение научных проблем

10.Классификация научных проблем

11.Методы эмпирического исследования: наблюдение

12.Методы эмпирического исследования: эксперимент

13.Методы эмпирического исследования: измерения

14.Гипотеза как форма научного познания

15.Гипотетико-дедуктивный метод

16.Математическая гипотеза

17.Требования, предъявляемые к научным гипотезам

18.Методологические и эвристические принципы построения гипотез

19.Методы проверки и подтверждения гипотез

20.Логико-гносеологический анализ понятия «научный закон»

21.Эмпирические и теоретические законы

22.Динамические и статистические законы

23.Роль законов в научном объяснении и предсказании

24.Основные типы научных теорий

25.Цель, структура и функция теории

26.Гипотетико-дедуктивный метод построения теории

27.Аксиоматический способ построения теории

28.Математизация теоретического знания

29.Постановка и разработка научных проблем.

30.Средства научного исследования: материальные, информационные, математические, логические, языковые.

31.Основные требования к содержанию научного труда.

32.Этапы комплексного исследования.

33.Документы, определяющие содержание, направленность и методику исследовательского поиска.

34.Научная новизна, теоретическая и практическая значимость исследования. Их характеристика, взаимосвязь и взаимозависимость

35.Характеристика научно-исследовательской деятельности

36.Специфика и структура теоретического познания

37.Методологический аппарат исследования и особенности его оформления

38.Основные различия между прикладными и фундаментальными исследованиями.

39.Особенности оформления целей и задач исследования

40.Наука как традиция

41.Методология и метод. Критерии и нормы научного исследования.

42.Обыденное и научное познание.

43.Методы научного познания. Методы анализа научного открытия и исследования.

44.Общие закономерности развития науки.

45.Эволюция подходов к анализу науки.
46.Научные картины мира.
47.Научные революции и смена типов научной рациональности.
48.Специфика естественных наук.
49.Специфика технических наук
50.Предпосылки возникновения и постановки проблем.
51.Разработка и решение научных проблем.
52.Решение проблем как показатель прогресса науки.
53.Требования, предъявляемые к научным гипотезам.
54.Методологические принципы построения теорий.
55.Эвристические принципы построения теорий.
56.Проблемы подтверждения и опровержения теорий.
57.Методы и модели научного объяснения. Методы и функции понимания.
58.Характерные особенности системного метода исследования.
59.Гипотетико-дедуктивный метод.
60.Абдукция и объяснительные гипотезы.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	https://e.lanbook.com/book/103146
Л1.2	Пустынникова Е. В.	Методология научного исследования: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/71569.html
Л1.3	Пещеров Г. И., Слоботчиков О. Н.	Методология научного исследования: Учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	http://www.iprbookshop.ru/77633.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Новиков А. М., Новиков Д. А.	Методология научного исследования: Учебное пособие	Москва: Либроком, 2010	http://www.iprbookshop.ru/8500.html
Л2.2	Овчаров А. О., Овчарова Т.Н.	Методология научного исследования: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=544777
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	ДГТУ, Каф. "Экономика"; сост.: А.Г. Сапожникова, О.Е. Иванова	Методические рекомендации для практической и самостоятельной работы по дисциплине «Развитие систем менеджмента качества» для магистрантов по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом»	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-prakticheskoy-i-samostoyatelnoy-raboty-po-discipline-razvitie-sistem-menedzhmenta-kachestva-dlya-magistrantov-po-napravleniyu-podgotovki-380403-upravlenie-personalom
Л3.2	Полатайко С. В., Левит Г. С., Львов А. А.	Философия и методология научного познания: Учебно- методическое пособие	Санкт-Петербург: Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014	http://www.iprbookshop.ru/67832.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебник / Н.А. Слесаренко [и др.] ; под ред. Н.А. Слесаренко. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 268 с.			
Э2	Пустынникова, Е. В. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Пустынникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 126 с.			
Э3	Пещеров, Г. И. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. И. Пещеров, О. Н. Слоботчиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Институт мировых цивилизаций,			
Э4	Новиков, А. М. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. М. Новиков, Д. А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2010. — 280 с.			
Э5	Методология научного исследования: Учебник / Овчаров А. О., Овчарова Т. Н. - М.: НИЦ ИНФРА-М,			
Э6	Полатайко, С. В. Философия и методология научного познания [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / С. В. Полатайко, Г. С. Левит, А. А. Львов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, Институт холода и биотехнологий, 2014. — 36 с.			
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на- Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Методология научного исследования»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «История и методология науки»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «История и методология науки» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 История техники – составная часть истории человечества....5
Практическое занятие 2 Понятие методологии научного исследования....5
Практическое занятие 3 Общенаучная методология....6
Практическое занятие 4 Учет законов логики в научном исследовании....6
Практическое занятие 5 Основные этапы научного исследования....6
Практическое занятие 6 Написание и оформление научных работ....7
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....7

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Целью изучения дисциплины «История и методология науки» является выработка у магистров представления об основных методах научного познания, их месте в духовной деятельности эпохи, формирование принципов использования этих методов в учебной и научной работе, рассмотрение общих закономерности возникновения и развития науки, показать соотношение гносеологических и ценностных подходов в прогрессе научного знания, роли гипотезы, фактов и интерпретаций в структуре научного исследования.

Основные задачи дисциплины «История и методология науки» обусловлены целью ее изучения и определены следующим образом:

– выявить наиболее важные аспекты истории и методологии науки; указать роль методологии в процессах синтеза знаний различной природы.

– дать представление об эволюции науки как самостоятельного вида духовной деятельности.

– охарактеризовать основные периоды в развитии науки.

– определить место науки в культуре и показать основные моменты философского осмысления науки в социокультурном аспекте.

– раскрыть вопросы, связанные с обсуждением природы научного знания и проблемы идеалов и критерии научности знания.

– представить структуру научного знания и описать его основные элементы.

– составить общее представление о школах и направлениях методологии XX в., включая анализ развития методологических традиций в СССР и России.

– изложить особенности применения современной методологии в естественных, технических и социально- гуманитарных науках.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-5.1: Анализирует характеристики социально-исторического, этического и философского аспектов разнообразия общества

УК-5.2: Различает проявления межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском конспектах

УК-5.3: Владеет навыками анализа культурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

целостную систему научных знаний об окружающем мире,теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач,анализировать социально значимые процессы и явления, методы пропаганды научных достижений, сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации

Уметь:

использовать знания об окружающей действительности, теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук, анализировать социально значимые процессы и явления, методы пропаганды научных, основные

Владеть:

владения системой научных знаний и ориентацией в ценностях бытия, жизни, культуры, навыками организации к участию в общественно-политической жизни, методами пропаганды научных достижений, основными требованиями информационной безопасности, защиты государственной тайны, навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 История техники – составная часть истории человечества

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 5.1

Вопросы для обсуждения

1. Параметры и критерии развития техники.
2. Закон прогрессивной эволюции техники и его сущность.
3. Закон стадийного (революционного) развития техники.
4. Использование истории техники для целей прогнозирования ее развития.
5. Возникновение и распространение простых орудий труда.
6. Появление сложных орудий труда.
7. Обособление ремесел. Возникновение отдельных отраслей естествознания.
8. Крупнейшие изобретения: порох, бумага, книгопечатание, очки, компас.

Практическое занятие 2 Понятие методологии научного исследования

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 5.2, УК-5.3

Вопросы для обсуждения

1. Специфические черты научного исследования.
2. Наука как форма общественного сознания, социально значимой деятельности, средство преобразования общества и личности.
3. Структура и функции теории.
4. Роль и место практики в познании мира и в научном исследовании.
5. Отметьте формы знания, характерные для эмпирического уровня познания.
6. Назовите специфику научной гипотезы как формы знания. Охарактеризуйте процесс выдвижения гипотезы и ее проверки.
7. Раскройте специфику проверки истинности научных теорий в зависимости от степени их формализации.
8. Какие предложения (факты) в науке могут называться протокольными?

9. Какие функции в науке выполняет процедура интерпретации?

10. Какие свойства системы познания характеризуются терминами «имманентность» и «имплицитность»?

11. Раскройте механизм влияния научной методологии на процесс теоретического познания.

12. Покажите взаимосвязь методологии и идеологии на теоретическом уровне познания.

Практическое занятие 3 Общенаучная методология

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 5.1

Вопросы для обсуждения

1. Предметная область взаимодействия субъекта и объекта в процессе познания. Проблема определения единицы научного анализа.

2. Исследовательская среда, ее влияние на процесс и результаты научного познания.

3. Взаимосвязь методологии эмпирического и теоретического уровней познания в программе научного исследования.

4. Гипотеза как форма научного знания: проблема ее построения и научного обоснования.

5. Проблема приведения теоретического знания к фактам: интерпретация, верификация и фальсификация теоретических положений.

Практическое занятие 4 Учет законов логики в научном исследовании

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 5.1, УК-5.3

Вопросы для обсуждения

1. Соотношение понятий «проблема», «вопрос», «проблемная ситуация»: сходства и различия.

2. Особенности определения и разграничения объекта и предмета в научном исследовании.

3. Согласованность цели и задачи исследования.

4. Идея, замысел и гипотеза как теоретическое ядро исследования.

5. Критерии успешности исследовательского поиска и мониторинг процесса и результатов исследования.

6. Какова функция абстрагирования?

7. В чем состоит ограниченность абстракции?

8. Какие бывают виды индукции?

9. Верификация и фальсификация как методологические процедуры, их возможности и границы.

10. Абдукция как специфическая форма умозаключения.

11. Гипотезы и их роль в научном исследовании.

Практическое занятие 5 Основные этапы научного исследования

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 5.2

Вопросы для обсуждения

1. Общая характеристика основных требований к организации научного исследования.

2. Этапы научного исследования: краткая характеристика содержания каждого этапа.

3. Источники первичной научной информации.

4. Подготовьте краткую характеристику общего замысла темы: Особенности технического исследования.

5. Аргументированно изложите проблему, объект, предмет, цель, задачи и гипотезу исследования.

6. Составьте план сбора информации по теме.

Практическое занятие 6 Написание и оформление научных работ

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 5.1

Вопросы для обсуждения

1. Структура научной работы.
2. Способы написания текста.
3. Техника цитирования. Язык и стиль научных сообщений.
4. Требования к оформлению таблиц. Графический способ изложения иллюстрированного материала.
5. Оформление библиографического аппарата.
6. Характеристика основных источников научной информации.
7. Виды научных и учебных изданий.
8. Сбор научной информации. Изучение литературы.
9. Электронные журналы и библиотеки.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Моисеева И. Ю.	История и методология науки. Часть 1: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/61362.html
Л1.2	Моисеева И. Ю.	История и методология науки. Часть 2: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71278.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Горохов В. Г.	Технические науки. История и теория (история науки с философской точки зрения): Монография	Москва: Логос, 2013	http://www.iprbookshop.ru/51643.html
Л2.2	Гусева Е. А., Леонов В. Е.	Философия и история науки: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014	http://znanium.com/go.php?id=459826
Методические разработки				

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Крянев, Ю. В. История и философия науки (Философия науки): Учеб. пособие / Ю.В.Крянев, Н.П.Волкова и др.; Под ред. Л.Е.Моториной, Ю.В.Крянева - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 416 с. - Режим доступа: http://znanium.com/			
Э2	Старжинский В. П. Методология науки и инновационная деятельность: Пособие для аспир., магистр. и соискат.../ В.П.Старжинский, В.В.Цепкало - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2013 - 327с. - Режим доступа: http://znanium.com/			
Перечень программного обеспечения				
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
	1. ЭБС IPRbooks www.iprbookshop.ru			
	2. ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com			
	3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru			
	4. ЭБС elibrary. ru www.elibrary.ru			
	5. БД Виртуальный читальный зал диссертаций РГБ www.library.mstu.edu.ru			
	6. ЭБС «Гребенников» http://grebennicon.ru			
	7. ЭБС BOOK.RU https://www.book.ru			
	8. «КонсультантПлюс - Ставропольский край». http://www.consultant.ru.			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «История и методология науки»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «История и методология науки»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «История и методология науки» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....7
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....10
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....10
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....10
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....11
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....12

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «История и методология науки».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью изучения дисциплины «История и методология науки» является выработка у магистров представления об основных методах научного познания, их месте в духовной деятельности эпохи, формирование принципов использования этих методов в учебной и научной работе, рассмотрение общих закономерности возникновения и развития науки, показать соотношение гносеологических и ценностных подходов в прогрессе научного знания, роли гипотезы, фактов и интерпретаций в структуре научного исследования.

Основные задачи дисциплины «История и методология науки» обусловлены целью ее изучения и определены следующим образом:

– выявить наиболее важные аспекты истории и методологии науки; указать роль методологии в процессах синтеза знаний различной природы.

– дать представление об эволюции науки как самостоятельного вида духовной деятельности.

– охарактеризовать основные периоды в развитии науки.

– определить место науки в культуре и показать основные моменты философского осмысления науки в социокультурном аспекте.

– раскрыть вопросы, связанные с обсуждением природы научного знания и проблемы идеалов и критерии научности знания.

– представить структуру научного знания и описать его основные элементы.

– составить общее представление о школах и направлениях методологии XX в., включая анализ развития методологических традиций в СССР и России.

– изложить особенности применения современной методологии в естественных, технических и социально- гуманитарных науках.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-5.1: Анализирует характеристики социально-исторического, этического и философского аспектов разнообразия общества

УК-5.2: Различает проявления межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском конспектах

УК-5.3: Владеет навыками анализа культурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

целостную систему научных знаний об окружающем мире,теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач,анализировать социально значимые процессы и явления, методы пропаганды научных достижений, сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации

Уметь:

использовать знания об окружающей действительности, теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук, анализировать социально значимые процессы и явления, методы пропаганды научных, основные

Владеть:

владения системой научных знаний и ориентацией в ценностях бытия, жизни, культуры, навыками организации к участию в общественно-политической жизни, методами пропаганды научных достижений, основными требованиями информационной безопасности, защиты государственной тайны, навыками работы с информацией в глобальных компьютерных сетях

Самостоятельная работа по дисциплине «История и методология науки» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для

наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

1. Научная рациональность.
2. Специфика науки.
3. Функции науки в культуре.
4. Критерии научности.
5. Наука как социальный институт.
6. Наука как генерация нового знания.
7. Позитивистские и постпозитивистские концепции в методологии науки.
8. Преднаука и наука. Основные способы порождения знаний.
9. Становление первых форм теоретической науки.
10. Развитие теоретического знания в средневековье.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

11. Становление опытной науки в новоевропейской культуре.
12. Формирование науки как профессиональной деятельности. Возникновение дисциплинарно-организованной науки.
13. Научный факт и данные наблюдения.
14. Характерные черты научных фактов.
15. Выбор, постановка и решение научных проблем.
16. Классификация научных проблем.
17. Научная гипотеза как форма научного знания.
18. Требования к выдвижению гипотез.
19. Функции и виды гипотез.
20. Основные этапы в развитии гипотез.

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «История и методология науки» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Наука в социальной системе и социальной истории. Социальные функции науки.
2. Принципы реконструктивной истории науки. Основные исторические этапы развития знания.
3. Сущность знания, типы знания. Критерии типологизации знания.
4. Донаучное знание, его особенности.
5. Донаучные знания древних восточных цивилизаций.
6. Особенности познавательной практики и функционирования знания в рамках древних восточных цивилизаций.
7. Развитие знания в рамках античной цивилизации; условия и предпосылки.
8. Особенности познавательной практики Древней Греции; возникновение элементов эллинистической науки (математики, астрономии, механики, медицины).
9. Роль натурфилософии в развитии знания в эпоху античности. Энциклопедическая система Аристотеля.
10. Гипотетико-дедуктивный метод в эллинистической науке.
11. Особенности развития знания в средние века. Структура средневекового знания.
12. Роль философии в развитии средневекового знания. Формирование концептуального мышления. Развитие логики.
13. Трансформация средневековья; роль технического знания в процессах трансформации.
14. Роль арабской цивилизации в развитии знания в средние века.
15. Возникновение институтов образования и науки в средневековой Европе.
16. Университет в культуре средневековой Европы.
17. Естественнонаучное познание в средние века. Идеи и творчество Р. Бэкона.
18. Мировоззренческая революция эпохи Возрождения.
19. Основные принципы познавательной практики эпохи Возрождения. Диалектика Н. Кузанского, пантеизм Дж. Бруно.
20. Предпосылки к зарождению эмпирического естествознания в Новое время.
21. Галилей, его роль в развитии науки и методов научного познания. Резолютивно-композитивный метод Галилея
22. Ньютон, его роль в развитии науки. Методологические идеи и принципы Ньютона.
23. Роль философии Нового времени в формировании и развитии научного метода познания.
24. Формирование классического естествознания; его механистический характер.
25. Ньютонианская картина мира. Сущность, структура и типология научной картины мира.
26. Возникновение технических и социальных наук как этапы в развитии знания (и истории науки).
27. Формирование дисциплинарной структуры науки.

28. Кризис классической науки – истоки, причины и этапы его преодоления.
29. Становление неклассической науки; ее научная картина мира.
30. Особенности развития науки в 20 в.; междисциплинарный синтез знания.
31. Условия и предпосылки возникновения постнеклассической науки; ее научная картина мира.
32. История науки как смена объектного мира науки, типов научной рациональности и научных картин мира. Научные революции и их типология.
33. Человекоразмерность как принцип постнеклассической науки.
34. Метод. Методология науки: основные понятия (идея, принцип, норма, правило).
35. Основные этапы развития методологии науки.
36. Методология науки как элемент логики. Методологические идеи Канта.
37. Методологические идеи неокантианства.
38. Роль философии позитивизма в развитии методологии науки; идеи Конта и Спенсера.
39. Эмпириокритицизм: методологические идеи Маха и Авенариуса. Конвенционализм.
40. Методологические идеи неопозитивизма.
41. Стандартная концепция науки.
42. Принципы верификации и фальсификации; их ассиметричность. Джастификационизм.
43. Методологические идеи постпозитивизма.
44. Основные направления современной методологии научного познания (науки)
45. Познание как форма отношения к реальной действительности; структура общего познания.
46. Научное познание как вид деятельности. Структура научного познания.
47. Роль абстрагирования в научном познании. Абстрактный объект,
свойства, типы.
48. Идеализация, ее роль в научном познании.
49. Теоретическая схема объекта познания.
50. Эмпирическое познание, сущность и методы.
51. Теоретическое познание, сущность и методы.
52. Строение научного знания. Основные типы научного знания. Элементы (формы существования) научного знания.
53. Научный факт: сущность, типология. Теоретическая нагруженность факта. Тезис Дюгема-Куайна.
54. Проблема как форма существования научного знания.
55. Гипотеза как форма научного знания и способ познания.
56. Закон, сущность и типология закона.
57. Научная теория: сущность, структура, типология.
58. Функции научной теории, требования к ней.
59. Теория как основная методологическая единица. Проблема демаркации научного знания (научной теории). Тезис Гемпеля.
60. Закономерности роста научного знания: основные концепции (модели).
61. Модель куммулятивного роста научного знания Поппера.
62. Модель парадигмальных сдвигов в науке Куна.
63. Модель научно-исследовательских программ Лакатоса.
64. Эволюционная модель роста научного знания (Тулмин).
65. Модель революционных эпистемологий (Фейерабенд).
66. Модель фазовых переходов (Эзер).
67. Общие закономерности развития науки.
68. Основания науки. Идеалы и нормы науки.
69. Языки науки. Логика науки. Философские основания науки.
70. Проблема истины в научном познании. Концепции истины.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании	1 1

	источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

1. Научная рациональность.
2. Специфика науки.
3. Функции науки в культуре.
4. Критерии научности.
5. Наука как социальный институт.
6. Наука как генерация нового знания.
7. Позитивистские и постпозитивистские концепции в методологии науки.
8. Преднаука и наука. Основные способы порождения знаний.
9. Становление первых форм теоретической науки.
10. Развитие теоретического знания в средневековье.
11. Становление опытной науки в новоевропейской культуре.
12. Формирование науки как профессиональной деятельности. Возникновение дисциплинарно-организованной науки.
13. Научный факт и данные наблюдения.
14. Характерные черты научных фактов.
15. Выбор, постановка и решение научных проблем.
16. Классификация научных проблем.
17. Научная гипотеза как форма научного знания.

18. Требования к выдвижению гипотез.
19. Функции и виды гипотез.
20. Основные этапы в развитии гипотез.
21. Научный закон и его основные черты.
22. Классификация законов.
23. Научная теория, требования к научным теориям.
24. Функции теории.
25. Структура теории.
26. Типы научных теорий.
27. Эмпирический и теоретический уровни научного познания.
28. Наблюдение, требования к научному наблюдению.
29. Виды наблюдений.
30. Эксперимент, его структура и функции в научном исследовании.
31. Основные типы экспериментов.
32. Планирование, построение и контроль эксперимента.
33. Процедура измерения, история формирования.
34. Правила и требования к измерению.
35. Сравнение и аналогия.
36. Идеализация
37. Мысленный эксперимент.
38. Функции и типы мысленных экспериментов.
39. Формализация.
40. Аксиоматизация.
41. Абстрагирование.
42. Моделирование.
43. Классификация моделей.
44. Анализ и синтез.
45. Индукция, типы индуктивных выводов.
46. Дедукция, зарождение дедуктивного метода.
47. Гипотетико-дедуктивный метод.
48. Эвристические методы. Метод «мозгового штурма».
49. Эвристические методы. Метод эвристических вопросов.
50. Эвристические методы. Метод многомерных матриц.
51. Эвристические методы. Метод свободных ассоциаций.
52. Эвристические методы. Метод инверсии.
53. Эвристические методы. Метод эмпатии (метод личной аналогии).
54. Эвристические методы. Метод синектики.
55. Эвристические методы. Метод организованных стратегий.

Критерии оценки:

При ответе обучающийся может получить максимальное количество баллов: за первый вопрос – 25 баллов, за второй вопрос – 35 баллов, за третий вопрос – 40 баллов (итого максимальное количество баллов за зачет – 100 баллов).

По итогу ответа обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Моисеева И. Ю.	История и методология науки. Часть 1: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/61362.html
Л1.2	Моисеева И. Ю.	История и методология науки. Часть 2: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71278.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Горохов В. Г.	Технические науки. История и теория (история науки с философской точки зрения): Монография	Москва: Логос, 2013	http://www.iprbookshop.ru/51643.html
Л2.2	Гусева Е. А., Леонов В. Е.	Философия и история науки: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014	http://znanium.com/go.php?id=459826
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Крянев, Ю. В. История и философия науки (Философия науки): Учеб. пособие / Ю.В.Крянев, Н.П.Волкова и др.; Под ред. Л.Е.Моториной, Ю.В.Крянева - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 416 с. - Режим доступа: http://znanium.com/			
Э2	Старжинский В. П. Методология науки и инновационная деятельность: Пособие для аспир., магистр. и соискат.../ В.П.Старжинский, В.В.Цепкало - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2013 - 327с. - Режим доступа: http://znanium.com/			
Перечень программного обеспечения				
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
	1. ЭБС IPRbooks www.iprbookshop.ru			
	2. ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com			
	3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru			
	4. ЭБС elibrary. ru www.elibrary.ru			
	5. БД Виртуальный читальный зал диссертаций РГБ www.library.mstu.edu.ru			
	6. ЭБС «Гребенников» http://grebennicon.ru			
	7. ЭБС BOOK.RU https://www.book.ru			
	8. «КонсультантПлюс - Ставропольский край». http://www.consultant.ru.			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «История и методология науки»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Педагогика высшей школы»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «Педагогика высшей школы» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Основы педагогики высшей школы:....5
истоки и перспективы развития высшей школы....5
Практическое занятие 2 Дидактика, ее становление и развитие....6
Практическое занятие 3 Основные принципы педагогики высшей школы....6
Практическое занятие 4 Процесс и мотивация учебной деятельности....6
Практическое занятие 5 Процесс и мотивация учебной деятельности....7
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....8

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов готовности к осуществлению профессиональной педагогической деятельности в сфере высшего образования;
- формирование и развитие общепрофессиональных компетенций в области высшего образования для успешного решения профессиональных задач.

Задачи курса:

• формирование профессионального мышления, развитие системы ценностей, смысловой и мотивационной сфер личности, направленных на гуманизацию образования в высшей школе;

• приобретение опыта анализа профессиональных и учебных проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития деятельности преподавателя высшей школы;

• приобретение опыта по реализации основных образовательных программ и учебных планов высшего профессионального образования на уровне, отвечающем федеральным государственным образовательным стандартам;

• проведение исследований частных и общих проблем высшего профессионального образования.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ОПК-7.1: Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания

ОПК-7.2: Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

ОПК-7.3: Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся

ПКО-5.1: Проводит занятия лекционного и семинарского типа по учебным курсам, дисциплинам (модулям) сервиса по программам бакалавриата, дополнительным профессиональным программам

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- основы обучения в высшей школе;
- формы, методы, образовательные технологии и специфику профессионально-педагогической деятельности преподавателя вуза;
- принципы и методы разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования;
- методы диагностики и контроля качества образования в вузе.

Уметь:

- реализовывать программы дисциплин (модулей), используя разнообразные методы, формы и технологии обучения в вузе;

- помогать выстраивать индивидуальную образовательную траекторию обучающегося;

- уметь анализировать, систематизировать и обобщать собственные достижения и учитывать возможности образовательной среды для обеспечения качества образования.

Владеть:

- формами и методами проведения занятий в высшей школе;
- традиционными и интерактивными образовательными технологиями;
- принципами отбора материала для учебного занятия;
- способами организации самостоятельной учебной деятельности студентов;
- средствами педагогической коммуникации.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Основы педагогики высшей школы: истоки и перспективы развития высшей школы

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-7.1

Вопросы для обсуждения

1. В чем заключаются основные тенденции развития образования в современном мире?
2. Какие социокультурные факторы детерминируют развитие образования?
3. Как общемировые тенденции развития образования проявляются в России?
4. Каковы причины и цели интеграции России в общеевропейское и мировое образовательное пространство?
5. Почему и для чего Россия присоединилась к Болонскому процессу?
6. Подготовьте рецензию на одну из статей (по выбору):

6.1. Тестов В.А. Информационное общество: переход к новой парадигме в образовании// Педагогика. 2012. № 4

6.2. Берулава Г.А., Берулава М.Н. Новая методология развития личности в информационном образовательном пространстве// Педагогика. 2012. № 4

6.3. Синагатуллин И.М. Глобальное образование как кардинальная парадигма нового века // Педагогика. 2012. № 3

Задания.

Среди приведенных формулировок выделите определения понятия «педагогика».

1. Наука о закономерностях, механизмах и фактах психической жизни человека и животных.
2. Наука о сущности, закономерностях, принципах, методах и формах обучения и воспитания человека.
3. Наука, предметом исследования которой является познавательное, социально-политическое, ценностное, этическое и эстетическое отношение человека к миру.

4. Наука о воспитательных отношениях, возникающих в процессе взаимосвязи воспитания, образования и обучения с самовоспитанием, самообразованием и самообучением и направленных на развитие человека.

Практическое занятие 2 Дидактика, ее становление и развитие

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-7.2

Вопросы для самопроверки

1. Раскрыть взаимосвязь основных категории дидактики
2. Назвать прогрессивные дидактичные идеи эпохи Античности
3. Назвать прогрессивные дидактичные идеи Средневековья
4. Определить классиков педагогики (по выбору) в дидактику
5. Раскрыть один из актуальных вопросов дидактики XX ст.

Задание для самостоятельной работы студентов

1. Ознакомиться с конкретным трудом одного из классиков педагогики XIX-XX ст. и определить идеи, которые важны для современного этапа развития дидактики высшей школы.

2. Подготовить сообщение об актуальных проблемах высшей школы на основе анализа педагогических статей В исследованиях Л. М. Лесохиной и Т. В. Шадрина определяется взаимосвязь феноменов и образования. В качестве функции образования выделяются такие: человекообразующая, технологическая и гуманистическая.

Практическое занятие 3 Основные принципы педагогики высшей школы

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-7.3

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Ознакомиться с научным трудом (по своему выбору), в котором освещается вопрос реализации того или другого принципа и подготовить сообщение для выступления на семинарском занятии (например: И. Унт. Индивидуализация и дифференциация обучения. — М., 1990.; Г. И. Щукина. Активизация познавательной деятельности учащихся в учебном процессе. — М., 2009).

2. Какие из перечисленных ниже заданий вы бы предложили в первую очередь?

а) для всех вообще отличников;

б) для отличников «зубрил», которые достигают успехов благодаря механической памяти;

в) отличникам, которые быстро схватывают и запоминают материал, но работаю мало;

г) посредственно успевающим студентам, которые имеют повышенный интерес лишь к отдельным предметам, недостаточный уровень навыков самостоятельной работы;

д) для слабоуспевающих

Практическое занятие 4 Процесс и мотивация учебной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-7.3

Вопросы для самопроверки

1. В чем специфика процессов познания и?

2. В тексте лекции приведены разные определения понятия «мотивации». Критически проанализировать каждое из них.

3. Раскрыть взаимосвязь деятельности преподавателя и студента в Вузе.

Задания для самостоятельной работы студентов

1. Прочитать один из научных трудов по вопросам мотивации, оценить ее значение для преподавателя ВУЗА.

2. Привести примеры реализации развивающей и воспитывающей функций в преподавания конкретной дисциплины.

3. В чем особенность самообразования как вида?

4. И. Я. Лернер определил такие воспитывающего:

- учеников необходимо готовить к выполнению универсальных для всех граждан социальных функций;

- адаптироваться к изменениям естественной и социальной среды;

- склонность большинства к инициативному, творческому самовыражению;

- быть готовым К сознательной (в соответствии со своими личными интересами и потребностями) направленности профессиональной подготовки.

- Какими вы дополнили бы те, что назвал И. Я. Лернер? Почему?

Практическое занятие 5 Процесс и мотивация учебной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-7.2

Тематические вопросы для проверки и самоконтроля

1. Определите понятия «педагогическое проектирование», «технология обучения», «образовательная технология», «педагогическая технология».

2. О чем свидетельствует понятийный плюрализм в трактовке понятия «технология обучения»?

3. Каковы научно-методические основания разработки технологического подхода в обучении?

4. Каково основное различие в трактовке понятий «образовательная технология» и «педагогическая технология»?

5. Раскройте основные подходы к классификации технологий обучения.

6. Раскройте сущность педагогического опыта педагогов-новаторов.

Задания:

I. Предварительная разработка основных деталей предстоящей деятельности учащихся и педагогов – это:

1. педагогическое проектирование;
2. педагогическая технология;
3. методика обучения;
4. содержание образования.

II. Последовательное и непрерывное движение взаимосвязанных компонентов, этапов, состояний педагогического процесса и действий его участников – это:

1. педагогическое проектирование;
2. педагогическая технология;
3. методика обучения;
4. содержание образования.

III. Объектами педагогического проектирования являются:

1. педагогические закономерности
2. педагогические системы;
3. педагогический процесс;
4. педагогические принципы;

5. педагогические ситуации.

IV. Важный объект педагогического проектирования, определяемый как целостное единство всех факторов, способствующих достижению поставленных целей развития человека, – это:

1. педагогическая система;
2. педагогический процесс;
3. педагогический принцип;
4. педагогическая ситуация.

V. Совокупность компонентов (факторов), которые способствуют развитию учащихся и педагогов в их непосредственном взаимодействии, – это:

1. педагогическая система;
2. педагогический процесс;
3. педагогический принцип;
4. педагогическая ситуация.

VI. Составная часть педагогического процесса, характеризующая его состояние в определенное время и в определенном пространстве, – это:

1. педагогическая система;
2. педагогическая технология;
3. педагогический принцип;
4. педагогическая ситуация

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	http://znanium.com/go.php?id=546123
Л1.2	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=962105
Л1.3	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/go.php?id=986761
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кручинин В. А., Комарова Н. Ф.	Психология и педагогика высшей школы: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: ННГАСУ, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=427474
Л2.2	Солодова Г. Г.	Психология и педагогика высшей школы: электронное учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481633
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Митина Н. Г.	Учебно-методический комплекс учебной дисциплины «Педагогика высшей школы»	Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494347

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Педагогика высшей школы: Учебник / Околелов О.П. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 176 с.
Э2	Педагогика высшей школы : учебник / О.П. Околелов. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 187 с.
Э3	Педагогика высшей школы : учебник / О.П. Околелов. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 187 с.
Э4	Солодова, Г.Г. Психология и педагогика высшей школы : электронное учебное пособие / Г.Г. Солодова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный университет», Институт образования, Межвузовская кафедра общей и вузовской педагогики. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2017. - 55 с.
Э5	Кручинин, В.А. Психология и педагогика высшей школы : учебно-методическое пособие / В.А. Кручинин, Н.Ф. Комарова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет». - Нижний Новгород :
Э6	Митина, Н.Г. Учебно-методический комплекс учебной дисциплины «Педагогика высшей школы» / Н.Г. Митина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 66 с.
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на- Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.
Перечень программного обеспечения	
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Педагогика высшей школы»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Педагогика высшей школы»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «Педагогика высшей школы» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....7
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....9
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....10
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Педагогика высшей школы».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целями освоения дисциплины являются:

- формирование у студентов готовности к осуществлению профессиональной педагогической деятельности в сфере высшего образования;
- формирование и развитие общепрофессиональных компетенций в области высшего образования для успешного решения профессиональных задач.

Задачи курса:

• формирование профессионального мышления, развитие системы ценностей, смысловой и мотивационной сфер личности, направленных на гуманизацию образования в высшей школе;

• приобретение опыта анализа профессиональных и учебных проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития деятельности преподавателя высшей школы;

• приобретение опыта по реализации основных образовательных программ и учебных планов высшего профессионального образования на уровне, отвечающем федеральным государственным образовательным стандартам;

• проведение исследований частных и общих проблем высшего профессионального образования.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ОПК-7.1: Осуществляет педагогическую деятельность по основным образовательным программам бакалавриата и дополнительным профессиональным программам, ориентированным на подготовку кадров для сферы услуг и сервисного обслуживания

ОПК-7.2: Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

ОПК-7.3: Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся

ПКО-5.1: Проводит занятия лекционного и семинарского типа по учебным курсам, дисциплинам (модулям) сервиса по программам бакалавриата, дополнительным профессиональным программам

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- основы обучения в высшей школе;
- формы, методы, образовательные технологии и специфику профессионально-педагогической деятельности преподавателя вуза;
- принципы и методы разработки научно-методического обеспечения дисциплин (модулей) и основных образовательных программ высшего образования;
- методы диагностики и контроля качества образования в вузе.

Уметь:

- реализовывать программы дисциплин (модулей), используя разнообразные методы, формы и технологии обучения в вузе;
- помогать выстраивать индивидуальную образовательную траекторию обучающегося;
- уметь анализировать, систематизировать и обобщать собственные достижения и учитывать возможности образовательной среды для обеспечения качества образования.

Владеть:

- формами и методами проведения занятий в высшей школе;
- традиционными и интерактивными образовательными технологиями;
- принципами отбора материала для учебного занятия;
- способами организации самостоятельной учебной деятельности студентов;
- средствами педагогической коммуникации.

Самостоятельная работа по дисциплине «Педагогика высшей школы» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для

наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

1. В чем заключаются основные тенденции развития образования в современном мире?

2. Какие социокультурные факторы детерминируют развитие образования?

3. Как общемировые тенденции развития образования проявляются в России?

4. Каковы причины и цели интеграции России в общеевропейское и мировое образовательное пространство?

5. Почему и для чего Россия присоединилась к Болонскому процессу?

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

1. В чем специфика процессов познания и?

2. В тексте лекции приведены разные определения понятия «мотивации». Критически проанализировать каждое из них.

3. Раскрыть взаимосвязь деятельности преподавателя и студента в Вузе.

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Педагогика высшей школы» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Общественные требования к формированию специалиста в современной высшей школе
2. Многоступенчатая система образования: сущность, структура и содержание.
3. Целеполагание в образовательных системах.
4. Непрерывное образование как социально-педагогическая проблема.
5. Проблема стандартов в образовании: состояние и пути их решения.
6. Проблема повышения качества высшего образования.
7. Характеристика современной студенческой молодежи как объекта и субъекта образования и воспитания.
8. Учебные заведения нового типа: поиски и решения.
9. Процесс обучения студентов как целостная система.
10. Содержание высшего образования, пути и способы его постоянного обновления.
11. Дидактические средства обучения студентов в высшей школе.
12. Формирование познавательной самостоятельности студентов в процессе обучения.
13. Система принципов обучения студентов в дидактике высшей школы.
14. Лекция как основная форма организации обучения в высшей школе.
15. Педагогические основы организации семинарских и практических занятий в высшей школе.
16. Самостоятельная работа студентов: сущность и содержание.
17. Модульное обучение и принципы его организации.
18. Контроль в системе высшего образования: функции, виды, формы.
19. Рейтинговая система контроля учебно-познавательной деятельности студентов.
20. Активные методы обучения в высшей школе.
21. Самореализация студентов в процессе учебной деятельности
22. Воспитание у студентов ответственного отношения к учению.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Зачет выставляется накопительно по результатам работы в семестре

1 Педагогика высшей школы в структуре педагогических наук Ее предмет и задачи. Истоки и основные этапы становления высшей школы России.

2 Дидактика как отрасль педагогики. Категории и основные принципы дидактики высшей школы. Объект и задачи дидактики.

3 Принципы обучения. Принцип целенаправленности и научности обучения в высшей школе. Специфика принципов обучения в высшей школе.

4 Структура и особенности учебного процесса в высшей школе. Задача образования, воспитания и развития личности студента высшей школы.

5 Показатели качества обучения в высшей школе. Цели, содержание и организация учебного процесса в высшей школе.

6 Федеральные государственные стандарты образования и их функции.

7 Технология и методика обучения с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных.

8 Содержание и структура образовательной технологии. Основные этапы развития технологий обучения.

9 Традиционное и инновационное обучение: сравнительный анализ, учет социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных студентов

10 Дидактические возможности новых информационных технологий. Критерии эффективности технологий обучения.

11 Традиционные формы и методы обучения в высшей школе.

12 Кредитно-модульная и модульно рейтинговая технологии обучения педагогические инновации.

13 Психолого-педагогическая сущность интерактивных методов обучения.

14 Педагогический контроль в высших учебных заведениях и основные формы его осуществления. Задачи, функции и виды педагогического контроля.

15 Формы и методы контроля знаний студентов.

16 Психолого-педагогические особенности организации самостоятельной работы студентов. Виды самостоятельной работы студентов.

17 Учет типологических особенностей студентов в учебно-воспитательном процессе вуза.

18 Психолого-педагогические требования к преподавателю высшей школы. Структура профессиональной деятельности преподавателя. Профессиональные и личностные

качества преподавателя. Профессиональные деформации в педагогической деятельности. Педагогическая культура преподавателя вуза.

19 Слагаемые педагогической культуры.

20 Профессиональный стресс и профессиональное «выгорание» в педагогической деятельности. Способы предотвращения.

21 Теория целостного педагогического процесса.

22 Различные подходы к системно-структурному анализу педагогических объектов и явлений.

23 Генезис методов обучения. Инновационные методы.

24 Педагогическое моделирование и проектирование структуры педагогических объектов.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	http://znanium.com/go.php?id=546123
Л1.2	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=962105
Л1.3	Околелов О.П.	Педагогика высшей школы: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/go.php?id=986761
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кручинин В. А., Комарова Н. Ф.	Психология и педагогика высшей школы: учебно-методическое пособие	Нижний Новгород: ННГАСУ, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=427474
Л2.2	Солодова Г. Г.	Психология и педагогика высшей школы: электронное учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481633
Методические разработки				

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Митина Н. Г.	Учебно-методический комплекс учебной дисциплины «Педагогика высшей школы»	Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494347

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Педагогика высшей школы: Учебник / Околелов О.П. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 176 с.
Э2	Педагогика высшей школы : учебник / О.П. Околелов. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 187 с.
Э3	Педагогика высшей школы : учебник / О.П. Околелов. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 187 с.
Э4	Солодова, Г.Г. Психология и педагогика высшей школы : электронное учебное пособие / Г.Г. Солодова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный университет», Институт образования, Межвузовская кафедра общей и вузовской педагогики. - Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2017. - 55 с.
Э5	Кручинин, В.А. Психология и педагогика высшей школы : учебно-методическое пособие / В.А. Кручинин, Н.Ф. Комарова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет». - Нижний Новгород :
Э6	Митина, Н.Г. Учебно-методический комплекс учебной дисциплины «Педагогика высшей школы» / Н.Г. Митина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 66 с.
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на- Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.
Перечень программного обеспечения	
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Педагогика высшей школы»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Философия и методология сервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис направленность
(профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Философия и методология сервиса» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

Введение	4
Практическое занятие 1 Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг	4
Практическое занятие 2 Место сервисной деятельности в системе социального развития	5
Практическое занятие 3 Философия человеческих потребностей	6
Практическое занятие 4 Анализ потребностей и потребителей	7
Список рекомендуемых информационных источников	8

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в дальнейшей профессиональной деятельности.

Цель освоения дисциплины – Целью дисциплины является развитие у обучающихся основ фундаментальных знаний, формирование потребности философской оценки научных фактов и социально-экономических явлений в сфере сервисной деятельности. Задачи дисциплины:

формирование у студентов системного представления о мире, месте человека и его потребностей в мире;

формирование философского мировоззрения и мироощущения применительно к сфере профессиональной деятельности;

формирование навыков применения методов научного исследования в сфере профессиональной деятельности.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-4.1: Применяет теоретические основы коммутационных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

Основные проблемы и теории философии, содержание современных философских дискуссий по проблемам общества потребления;

Основные формы фиксации и преобразования знания в области научных исследований сервисных процессов;

Роль науки в разработке и планировании сервисных процессов

Уметь:

Формировать и аргументированно отстаивать собственную позицию по различным проблемам философии сервиса;

Использовать положения и категории философии для оценивания и анализа различных тенденций, фактов и явлений в сфере сервиса

Владеть:

Приемами ведения дискуссии, полемики, диалога по проблемам общественного и мировоззренческого характера в области профессиональных интересов;

Навыками применения методов научного исследования в сфере профессиональной деятельности

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальных компетенций: УК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.

3. Классификация и краткая характеристика видов услуг сервиса.

Задание 1

Подберите последовательность и характеристики технологических уровней развития общества, распределив их в хронологическом порядке, чтобы четвертый и пятый технологические уровни соответствовали современному обществу, т.е. обществу высоких технологий.

1) *уровень* основан на применении энергии, силы и непосредственной деятельности человека как основного источника и основного пользователя инструментов и орудий (первобытное общество)

2) уровень основан на использовании энергетических возможностей природы: ветер, вода, огонь, сила животных (традиционное общество)

3) *уровень* связан с изобретением и применением паровых машин и соответствующих этому средств передвижения: паровоз, пароход (этому уровню соответствует классический, или промышленный, капитализм)

4) *уровень* базируется на промышленном использовании электричества, химизации производства, использовании двигателя внутреннего сгорания, механизации основных видов промышленного, сельскохозяйственного труда, на активном использовании современной электроники, современной вычислительной техники и средств связи (переход от индустриального к постиндустриальному обществу)

5) уровень представляет собой системный, экологический, безопасный уровень использования современных технологий, освоения космоса, создания универсальных систем для управления и генераций знаний и их максимального использования в производстве, быту, образовании и т.п.

Задание 2

Распределите представленные потребности по критериям классификации в таблице:

a) потребности в изготовлении новых изделий;
b) потребности в восстановлении, ремонте, техническом обслуживании изделий;
c) санитарно-гигиенические потребности;
d) социально-культурные потребности;
e) потребности, удовлетворяемые в системе сервисного обслуживания;
f) потребности, удовлетворяемые индивидуальными предпринимателями;
g) потребности, удовлетворяемые путем самообслуживания.

ПОТРЕБНОСТИ	
по функциональному назначению	по источникам удовлетворения
1)	*1)*
2)	*2)*
3)	*3)*
4)	

Практическое занятие 2 Место сервисной деятельности в системе социального развития

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальных компетенций: УК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Характеристика основных видов сервисных услуг.
3. Особенности развития сервисной деятельности в России.

Задание 1

Найдите соответствии каждой функциональной группе услуг, выбрав правильный вариант ответа:

Производственные – …
Потребительские – …
Профессиональные – …
Распределительные – …
Услуги личного характера – …

a)	лизинг, инжиниринг, техническое обслуживание производственного оборудования, ремонт технических коммуникаций и т.п.
b)	массовые услуги, ориентированные на домашнее хозяйство (поддержание в нормальном состоянии жилья и предметов длительного пользования, находящихся в нем)
c)	страховые, финансовые, банковские, рекламные, консультационные
d)	транспортно-экспедиционные, услуги связи, торговли
e)	непроизводственные (парикмахерские, фотоателье и т.д.)

Практическое занятие 3 Философия человеческих потребностей

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальных компетенций: УК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Понимание потребностей в истории философии: сходства и различия подходов.
2. Субъекты сервисной деятельности.
3. Классификация потребностей в философском, экономическом, социальном и социально-психологическом аспектах.

Задание 1

Распределите представленные человеческие потребности в таблице:

a) материально-биологические потребности
b) материально-социальные потребности
c) потребность в познании
d) потребность в образовании
e) потребность в воспитании
f) смысложизненные потребности

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ ПОТРЕБНОСТИ	
материальные	*духовные*
1)	*1)*
2)	*2)*
	3)
	4)

Задание 2

Найдите соответствие, выбрав правильный вариант ответа.

1. Потребность – …
2. Необходимость – …
3. Нужда – …

4. Прихоть – …
5. Желание – …

a)	состояние индивида, характеризующееся противоречием между реальным состоянием характеристик, условий функционирования и необходимым их состоянием, что мотивирует личность к активной деятельности по преодолению данного противоречия
b)	внутренняя, существенная связь, вытекающая из базовых особенностей явления; то, что при наличии определенных обстоятельств или условий должно найти свое разрешение
c)	крайняя форма необходимости, имеющая неотлагательный характер
d)	субъективная, эмоциональная, сиюминутная потребность, которая не имеет под собой непреодолимых оснований
e)	выраженная, озвученная, обозначенная, задекларированная потребность, проявление потребности вовне, может отражать мечты человека, сиюсекундную эмоцию

Задание 3

Как вы понимаете фразу «человек – биосоциальное существо»? Опишите соотношение биологических и социальных потребностей.

Задание 4

Проанализируйте соотношение индивидуальных и коллективных потребностей в современной социокультурной ситуации: какой вид доминирует и почему?

Практическое занятие 4 Анализ потребностей и потребителей

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальных компетенций: УК-4.1

Вопросы для обсуждения

1. Определение потребностей клиентов, проведение маркетинговых исследований
2. Создание эффективного уникального торгового предложения.
3. Анализ потребностей и желаний клиентов.
4. Типы потребностей клиентов: товарные потребности и потребности в обслуживании.
5. Хорошие примеры для удовлетворения потребностей клиентов.

Задание 1

Найдите соответствие, выбрав правильный вариант ответа.

Хороший продукт – …
Качество продукции – …
Ключевые показатели эффективности (KPI) – …
УТП – …

a)	все, что может быть предложено рынку для привлечения внимания, приобретения или потребления, удовлетворяющее потребности клиентов
b)	характеристика, которая влияет на способность удовлетворять подразумеваемые потребности клиентов
c)	оценка удовлетворенности клиентов (CSAT), индекс потребительской лояльности (NPS) и оценка потребительских усилий (CES), которые помогают измерять производительность, отслеживать и анализировать уровень удовлетворенности на

	всем пути клиента
d)	эффективное уникальное торговое предложение

Задание 2

Распределите атрибуты согласно потребностей клиентов:

- *цена*
- *особенности*
- *эффективность*
- *эмпатия*
- *ясность*
- *информация*

АТРИБУТЫ ТОВАРНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ	АТРИБУТЫ ПОТРЕБНОСТЕЙ В ОБСЛУЖИВАНИИ
1)	1)
2)	2)
3)	3)

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Новиков Д. А.	Методология управления: Учебное пособие	Москва: Либроком, 2011	http://www.iprbookshop.ru/8530. html
Л1.2	Булгаков С. Н.	Философия хозяйства	Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=2648 3
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кащеев С. И.	Философия: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79689.html
Л2.2	Светлов В. А.	История философии в схемах и комментариях: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79785.html
Л2.3	Манюхин И. С.	Сервисная деятельность: Конспект лекций	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/29794.html
Л2.4	Буйленко В. Ф.	Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты: Учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007	http://www.iprbookshop.ru/9585. html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	Л.Г. Бабахова, Л.О. Пазина, Е.И. Седов, Н.И. Колоскова, С.Н. Яременко, Т.А. Бондаренко, Т.Л. Кончанин, Ш.И. Атанасова, М.А. Орлова, Е.Г. Курова, Л.Д. Желдоченко	Философия: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/filosofiya
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Булгаков, С.Н. Философия хозяйства / С.Н. Булгаков. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 286 с. - ISBN 978-5 -4475-0119-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:
Э2	Новиков Д.А. Методология управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2011. — 129 с. — 978-5-397-02308-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8530.html
Э3	Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа:
Э4	Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа:
Э5	Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа:
Э6	Стоцкая, Т. Г. Философские проблемы науки и техники : учебно-методическое пособие / Т. Г. Стоцкая, Р. О. Исаев. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 102 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/111663.html
Э7	Быковская, Г. А. Философские проблемы науки : учебное пособие / Г. А. Быковская, С. В. Барышников. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2020. — 68 с. — ISBN 978-5- 00032-474-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106456.html
Э8	Философия и методология науки : учебное пособие / М. В. Ромм, В. В. Вихман, М. Р. Мазурова [и др.] ; под редакцией В. В. Вихман. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. — 124 с. — ISBN 978-5-7782-4136-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99238.html
Э9	Степин, В. С. Философия и методология науки / В. С. Степин. — Москва : Академический проект, 2020. — 716 с. — ISBN 978-5-8291-3323-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110114.html
Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows
6.3.1.2	Microsoft Office Word
6.3.1.3	Microsoft PowerPoint
Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	http://www.philosoff.ru/
6.3.2.2	http://philosophy.ru/

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Философия и методология сервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Философия и методология сервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис направленность (профиль) Сервис
транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Философия и методология сервиса» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Общая характеристика самостоятельной работы	4
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним	4
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала	4
4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям	6
5. Методические рекомендации по подготовке реферата	8
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию	10
7. Методические рекомендации по выполнению ситуационных заданий	11
8. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы (для обучающихся заочной формы)	13
9. Методические рекомендации по подготовке к экзамену	14
Список рекомендуемых информационных источников	16

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении дисциплины «Философия и методология сервиса».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования социума с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, Рефератов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины – развитие у обучающихся основ фундаментальных знаний, формирование потребности философской оценки научных фактов и социально-экономических явлений в сфере сервисной деятельности. Задачи дисциплины:

формирование у студентов системного представления о мире, месте человека и его потребностей в мире;

формирование философского мировоззрения и мироощущения применительно к сфере профессиональной деятельности;

формирование навыков применения методов научного исследования в сфере профессиональной деятельности.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-4.1: Применяет теоретические основы коммутационных технологий для успешного академического и профессионального взаимодействия

Самостоятельная работа по дисциплине «Философия и методология сервиса» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи реферата осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор основных понятий, категорий и определений дисциплины, сопровождающийся минимальным количеством схем и таблиц.

При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана – конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1. Наука в истории цивилизации и общества.
2. Научное и вненаучное знание. Уровни взаимодействия философии и науки.
3. Основные этапы развития философии науки как самостоятельной дисциплины. Взаимосвязь науковедения и философии науки.
4. Наука как социальный и культурный институт.
5. Современная философия науки как изучение общих закономерностей научного познания в его историческом развитии и изменяющемся социокультурном контексте.
6. Формирование науки как профессиональной деятельности.
7. Возникновение и развитие дисциплинарно организованной науки.
8. Перечень научных отраслей в соответствии с предметом познания.
9. Современные процессы дифференциации и интеграции наук.
10. Становление социальных и гуманитарных наук.
11. Многообразие типов научного знания.
12. Особенности эмпирического и теоретического языка науки.
13. Основания науки.
14. Научная картина мира. Исторические формы научной картины мира.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)

1. Логика и методология науки.
2. Методы научного познания и их классификация.
3. Понятие и сущность сервисной деятельности.
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии общества.
5. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
6. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
7. Классификация потребностей.
8. Потребности в ракурсе образа жизни.
9. Формирование потребностей.
10. Классификация видов услуг.
11. Виды и формы сервисной деятельности.
12. Характеристика основных видов сервисных услуг.
13. Модели анализа потребностей, теории и типы потребностей.
14. Модели анализа потребителей.
15. Методология сервисной деятельности.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 10 – за посещение занятий и активное участие в них, 5 – за выполнение индивидуальных заданий

(реферат, статья, презентация), 5 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за решение типовых ситуационных заданий.

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение конспекта лекций, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

К показателям эффективности практического (семинарского) занятия относятся:

– сосредоточение внимания обучающихся только на узловых проблемах, без стремления охватить все вопросы дела;

– умение обучающихся излагать свое понимание закономерностей изучаемых явлений, доказательность рассуждений;

– создание на семинаре психологической атмосферы свободного высказывания обучающимися собственных мыслей, без боязни ошибиться;

– обсуждение обучающимися применения теории для анализа жизненных фактов;

– подготовка на семинаре вопросов, требующих творческого мышления;

– активное участие преподавателя в теоретическом споре участников семинара, умение сталкивать различные точки зрения;

– активное формирование готовности студентов отстаивать свою точку зрения и переубеждать.

Критерии оценивания ответа на практическом занятии

Шкала оценивания	**Оценочное средство**
	Ответ на вопросы к практическому занятию

3 балла / «отлично»	Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3). Обучающийся демонстрирует сформированные системные знания, сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему. Ответ является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины. Обучающийся демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом дисциплины. Теоретическое содержание материала освоено, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному; обучающийся грамотно и логически стройно излагает материал.
2 балла / «хорошо»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на среднем уровне (уровень 2). Обучающийся демонстрирует общие, но не структурированные знания, частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними. Ответ по теоретическому материалу является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала. Обучающийся демонстрирует владение терминологией дисциплины. Некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
1 балл / «удовлетворительно»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1). Обучающийся демонстрирует фрагментарные знания, слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения. Обучающийся демонстрирует базовые знания тем/разделов дисциплины. У обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата курса. Теоретическое содержание материала освоено частично, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки; при изложении материала обучающийся допускает неточности, нарушает последовательность в изложении.
0 баллов / «неудовлетворительно»	Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы. Обучающийся демонстрирует отсутствие знаний, крайне разрозненные представления, отсутствие умений или крайне слабо

	сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела и т.д.), к которому относится задание. В процессе ответа по теоретическому материалу допущены принципиальные ошибки при изложении материала. Теоретическое содержание материала не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА

К самостоятельной работе относится написание и защита реферата в семестре. Подготовка реферата по дисциплине «Философия и методология сервиса» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы реферата:

1. Сервисная деятельность как социальный феномен.
2. Возникновение сервисной деятельности как результат формирования нового типа общественных отношений.
3. Роль сервиса в процессе становления информационной цивилизации.
4. Общество потребления как социальный феномен.
5. Потребности и смысл жизни.
6. Процесс формирования потребностей.
7. Основные методологические подходы к анализу процесса сервисной деятельности.
8. Основные теории потребностей.
9. Методы анализа потребностей и их применение в профессиональной деятельности.

В результате подготовки реферата студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке реферата

Реферат должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть реферата должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление реферата и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный реферат проверяется преподавателем. Если реферат оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если реферат имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Рефераты могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования. Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Критерии оценивания реферата

Шкала оценивания	**Оценочное средство**
	Реферат
5 баллов / «отлично»	Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3). Обучающийся демонстрирует сформированные системные знания, сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Самостоятельно написанный реферат, в котором продемонстрировано умение систематизировать и структурировать материал, работать с источниками, излагать материал последовательно и грамотно, демонстрируя культуру изложения, обобщать и делать выводы; выдержано стилевое единство текста, оформление (в том числе библиографического списка), соблюдены требования к объему реферата.
4 балла / «хорошо»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на среднем уровне (уровень 2). Обучающийся демонстрирует общие, но не структурированные знания, частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Основные требования к реферату выполнены, но при этом имеются недочеты: неточности в изложении материала, может быть недостаточно полно развернута аргументация, допущены погрешности структурирования материала, оформления (в том числе библиографического списка), не выдержан объём.
3 балла / «удовлетворительно»	Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1). Обучающийся демонстрирует фрагментарные знания, слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; допущены ошибки использовании терминологии, допущены погрешности структурирования материала, оформления (в том числе библиографического списка).
0 баллов /	Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы. Обучающийся

«неудовлетворительно»	демонстрирует отсутствие знаний, крайне разрозненные представления, отсутствие умений или крайне слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Тема реферата не раскрыта, нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов; имеются грубые нарушения культуры изложения; использовано критически малое количество источников; реферат является плагиатом более чем на 90%.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине «Философия и методология сервиса».

У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Контрольный тест выполняется студентами самостоятельно во время семинарских занятий.

Типовые тестовые задания

Выберите один правильный ответ.

Тестовое задание по теме №2:

1. «Техника убийственно действует на душу..» - считал:
   1) У. Ростоу
   2) Э. Тоффлер
   3) Д. Белл
   4) Н. Бердяев
2. Естествознание в мировой культуре это:
   1) Отрасль научного познания
   2) Отрасль народного хозяйства
   3) Сфера социальных отношений
3. Проблемы нравственной ответственности учёного сегодня относятся к области формирования:
   1) Научной культуры
   2) Методологии научного исследования
   3) Связи между наукой и обществом
   4) Связи между наукой и производством
4. Первой в истории наук физическая картина мира была:
   1) Метафизическая
   2) Квантово-полевая
   3) Электромагнитная
   4) Механическая
5. Современная естественнонаучная картина мира основана, главным образом, на науке:
   1) Биологии

2) Агротехнике
3) Химии
4) Физике

6. В основу современной естественно-научной картины мира положены:
1) постулаты священных книг мировых религии
2) законы классической механики И. Ньютона
3) геоцентрическая модель Аристотеля - Птолемея
4) принципы релятивистской физики А.Эйнштейна, квантовой теории, эволюционистские идеи синергетики

7. Что является предметом (объектом) изучения в естествознании?:
1) человек и его отношения с окружающей средой
2) объекты живой природы и законы их развития
3) различные виды материи и формы их движения, их связи и закономерности
4) объекты неживой природы и законы их взаимодействия

8. Эвард Уиттен – автор теории:
1) Суперструн
2) Квантов
3) кварков
4) Большого взрыва

9.До конца XIX века возникновение жизни понималось как:
1) Самозарождение
2) Направленная панспермия
3) Формирование биотонических законов
4) Ненаправленная панспермия

10. По К.Э.Циолковскому, человечество перейдёт в волновую «лучистую» фору бытия в эру:
1) Рождения
2) Терминальную
3) Расцвета
4) Становления

Критерии оценивания результатов теста

Количество правильно выполненных заданий	Оценка
9-10	3 балла /«отлично»
7-8	2 балла /«хорошо»
5-6	1 балл /«удовлетворительно»
4 и менее	0 баллов /«неудовлетворительно»

Оформление ответов на тесты

Ответы на тесты оформляются на студентом на отдельном листе самостоятельно. В правом углу проставляется ФИО и группа, далее следует номер теста и выбранный вариант ответа.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАНИЙ

Комплект ситуационных заданий представляет собой элемент кейс-технологии, выполняющийся обучающимся по результатам пройденной теории и включают в себя не

вопрос – ответ, а анализ конкретной ситуации посредством осмысленного отношения к полученной теории, т.е. рефлексии, либо применении данных теоретических знаний на практике.

Целью решения типовых ситуационных заданий является формирование общих и профессиональных компетенций, соответствующих основным видам профессиональной деятельности, сочетающее в себе усвоение студентами содержания дисциплины (модуля) и возможность самостоятельно приобретать знания, проверять свои достижения с помощью разноуровневых задач, вести учёт результатов и осуществлять корректирующую функцию.

Типовое ситуационное задание (логические задачи)

1. Биофизик и радиобиолог Ф. Дессауэр (1881–1963) обратился к философии, поскольку испытывал трудности при объяснении, откуда берутся новаторские идеи, т.к. непосредственно из законов природы не вытекают те или иные изобретения. Он писал: «Изобретатель находит уже существующие идеи. Он реализует не природные возможности, а то, что уже запрограммировано Богом. В изобретении вследствие этого и обнаруживается действие космической силы… В любом техническом объекте заключена частичка Бога, что и определяет производственный эффект изобретения, с которым в общественную жизнь вводятся космические трансцендентные силы». Каков характер философии техники Ф. Дессауэра?
2. С точки зрения немецкого философа Х. Бека «техника является всем как встреча человеческого духа с миром, при этом человек формирует и изменяет органическую, неорганическую и собственную психическую и духовную природу (как и соответствующие естественные процессы) согласно познанным им законам природы и целям». Можно ли говорить о взаимосоотнесенном единстве субъекта и объекта (человека и техники)? Как автор характеризует технику?
3. В чем отличие деятельности человека от операций пчелы? К. Маркс отмечал: «…паук совершает операции, напоминающие операции ткача, а пчела постройкой своих восковых ячеек посрамляет некоторых людей – архитекторов. Но самый плохой архитектор от наилучшей пчелы с самого начала отличается тем, что, прежде чем строить ячейку из воска, он уже построил ее в своей голове… В изобретении предстает нам некая новая действительность, природе противопоставляется некоторый новый проект, который нельзя обнаружить в природной действительности и который соотнесен исключительно лишь с человеческими целями; колесо, кривошипный привод, генератор, лампа накаливания, льдогенератор, транзистор — это лишь некоторые из изобретений, которые не имеют в природе никакого аналога».

Критерии оценивания выполнения ситуационного задания

Шкала оценивания	**Оценочное средство**
	Ситуационное задание
5 баллов / «отлично»	Задание выполнено полностью, в случае устного отчета-презентации по выполнению задания обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Обучающийся демонстрирует сформированные системные знания, сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3).
4 балла / «хорошо»	Задание выполнено, но сделан неполный анализ кейса, имеются ошибки в решении, в случае устного отчета-презентации по

	выполнению задания обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Обучающийся демонстрирует общие, но не структурированные знания, частично сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на среднем уровне (уровень 2).
3 балла / «удовлетворительно»	Задание выполнено более чем на 2/3, в решении допущены существенные ошибки; обучающийся демонстрирует фрагментарные знания, слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1).
0 баллов / «неудовлетворительно»	Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы. Задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть; обучающийся демонстрирует отсутствие знаний, крайне разрозненные представления, отсутствие умений или крайне слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию. Если решение и обозначено в отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ (ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ)

Контрольная работа, как одна из форм оценки уровня подготовки студентов, ставит своей целью закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения данной дисциплины, и приобретение ими навыков практического анализа особенностей функционирования организаций в современных условиях.

Выполнение контрольной работы способствует приобретению студентами навыков самостоятельной работы с первоисточниками, учебной, научной и специальной литературой, умений выделять в них главное, анализировать, обобщать, логично излагать изученный материал.

Целью написания контрольной работы является создание у студента целостного впечатления о профессиональной деятельности, что способствует выработке у студентов умения ориентироваться в законодательстве и самостоятельно принимать решения по практическим ситуациям; закрепить знания, полученные в результате самостоятельной работы над учебным материалом.

Контрольная работа включает два теоретических вопроса и тестовую часть. Комплект контрольных работ представлен 10 вариантами. Номер варианта контрольной работы определяется по последней цифре зачётной книжки.

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Вариант 1.

1. Возникновение сервисной деятельности как результат формирования нового типа общественных отношений.
2. Методы анализа потребностей и их применение в профессиональной деятельности.
3. Тестовая часть (типовой тест и критерии оценивания приведены выше).

Критерии оценивания контрольной работы

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

Контрольная работа, признанная не отвечающей предъявляемым требованиям, возвращается студенту для доработки, при этом указываются ее недостатки и даются рекомендации для их устранения. Студенту предлагается с учетом замечаний преподавателя вторично представить контрольную работу вместе с первой работой.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить самостоятельную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы для экзамена:

1. Наука в истории цивилизации и общества.
2. Научное и вненаучное знание. Уровни взаимодействия философии и науки.
3. Основные этапы развития философии науки как самостоятельной дисциплины. Взаимосвязь науковедения и философии науки.
4. Наука как социальный и культурный институт.
5. Современная философия науки как изучение общих закономерностей научного познания в его историческом развитии и изменяющемся социокультурном контексте.
6. Формирование науки как профессиональной деятельности.
7. Возникновение и развитие дисциплинарно организованной науки.
8. Перечень научных отраслей в соответствии с предметом познания.
9. Современные процессы дифференциации и интеграции наук.
10. Становление социальных и гуманитарных наук.
11. Многообразие типов научного знания.
12. Особенности эмпирического и теоретического языка науки.

13. Основания науки.
14. Научная картина мира. Исторические формы научной картины мира.
15. Логика и методология науки.
16. Методы научного познания и их классификация.
17. Понятие и сущность сервисной деятельности.
18. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии общества.
19. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
20. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
21. Классификация потребностей.
22. Потребности в ракурсе образа жизни.
23. Формирование потребностей.
24. Классификация видов услуг.
25. Виды и формы сервисной деятельности.
26. Характеристика основных видов сервисных услуг.
28. Модели анализа потребностей, теории и типы потребностей.
29. Модели анализа потребителей.
30. Методология сервисной деятельности.

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале.

Критерии оценивания экзаменационного ответа

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом[1];
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;

[1] Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;

- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;

- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;

- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;

- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением.

- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Новиков Д. А.	Методология управления: Учебное пособие	Москва: Либроком, 2011	http://www.iprbookshop.ru/8530. html
Л1.2	Булгаков С. Н.	Философия хозяйства	Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=2648 3
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кащеев С. И.	Философия: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79689.html
Л2.2	Светлов В. А.	История философии в схемах и комментариях: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/79785.html

Л2.3	Манюхин И. С.	Сервисная деятельность: Конспект лекций	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/29794.html
Л2.4	Буйленко В. Ф.	Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты: Учебное пособие	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007	http://www.iprbookshop.ru/9585.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Л.Г. Бабахова, Л.О. Пазина, Е.И. Седов, Н.И. Колоскова, С.Н. Яременко, Т.А. Бондаренко, Т.Л. Кончанин, Ш.И. Атанасова, М.А. Орлова, Е.Г. Курова, Л.Д. Желдоченко	Философия: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/filosofiya
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Булгаков, С.Н. Философия хозяйства / С.Н. Булгаков. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 286 с. - ISBN 978-5 -4475-0119-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:			
Э2	Новиков Д.А. Методология управления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Д.А. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Либроком, 2011. — 129 с. — 978-5-397-02308-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8530.html			
Э3	Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа:			
Э4	Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа:			
Э5	Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа:			
Э6	Стоцкая, Т. Г. Философские проблемы науки и техники : учебно-методическое пособие / Т. Г. Стоцкая, Р. О. Исаев. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 102 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/111663.html			
Э7	Быковская, Г. А. Философские проблемы науки : учебное пособие / Г. А. Быковская, С. В. Барышников. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2020. — 68 с. — ISBN 978-5- 00032-474-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106456.html			
Э8	Философия и методология науки : учебное пособие / М. В. Ромм, В. В. Вихман, М. Р. Мазурова [и др.] ; под редакцией В. В. Вихман. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. — 124 с. — ISBN 978-5-7782-4136-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/99238.html			
Э9	Степин, В. С. Философия и методология науки / В. С. Степин. — Москва : Академический проект, 2020. — 716 с. — ISBN 978-5-8291-3323-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/110114.html			

Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows
6.3.1.2	Microsoft Office Word
6.3.1.3	Microsoft PowerPoint
Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	http://www.philosoff.ru/
6.3.2.2	http://philosophy.ru/

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Философия и методология сервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис направленность (профиль) Сервис
транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

Методические указания по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сервисе» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис

Содержание

Введение
Практическое занятие 1
Изучение методики оценки уровня качества услуг и работ в сервисе
Практическое занятие 2
Анализ систем управления качеством услуг и работ в сервисе
Практическое занятие 3
Организация работ по сертификации систем качества на предприятии сервиса
Практическое занятие 4
Разработка элементов системы менеджмента качества сервисного предприятия

Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины - формирование профессиональных компетенций специалиста в области качества, связанных с разработкой, исследованием и сопровождением систем управления качеством в организациях сферы услуг, формирование у обучающихся профессиональных знаний и навыков, необходимых при управлении сервисным обслуживанием объектов и систем транспортной инфроструктуры, как характерного примера больших систем, приобретение умений и навыков по управлению качеством продукции, товаров и услуг на всех этапах жизненного цикла.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-2.2: Умеет организовать работы по управлению проектами на всех этапах жизненного цикла в сфере деятельности;

УК-2.3: Владеет навыками составления и организации работ по управлению проектами на всех этапах жизненного цикла в сфере деятельности;

ОПК-2.1: Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления;

ОПК-2.3: Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания;

ОПК-2.4: Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса.

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- основные понятия в области качества услуг и работ в сервисе; методы управления процессом диагностики и проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания;
- основные элементы стратегического контроля деятельности сервисных предприятий;
- положения современных моделей организации работ по управлению проектами сервисных услуг

Уметь:

- применять методы стратегического управления в деятельности предприятия;
- применять методы управления процессом диагностики и проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания;
- применять современные модели организации работ по управлению проектами сервисных услуг

Владеть:

- навыками проведения анализа в области качества услуг на предприятии;
- основными методами управления процессом диагностики и проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания;
- навыками улучшения качества процессов оказания услуг;
- навыками составления и организации работ по управлению проектами в области качества.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических

занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту.

Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1
Изучение методики оценки уровня качества услуг и работ в сервисе

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: УК-2.2; УК-2.3; ОПК-2.1; ОПК-2.3; ОПК-2.4.

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение категории качества, охарактеризуйте ее основные аспекты применительно к продукции любой отрасли (на ваш выбор).
2. Перечислите и обоснуйте основные причины, которые обуславливают необходимость повышения качества продукции.
3. Раскройте связь между повышением качества и ростом экономической эффективности производства.
4. Опишите процесс управления качеством продукции.
5. Дайте характеристику основным объектам и субъектам управления качества продукции.
6. Дайте краткую характеристику основным этапам развития управления качеством за рубежом и в нашей стране.
7. Сформулируйте отличия современной концепции всеобщего менеджмента качества TQM от других, более ранних концепций управления качеством.

Задание 1.

Укажите группы показателей качества по представленным признакам классификации показателей качества продукции в таблице 1.

Таблица 1 Классификация показателей качества продукции

Признак классификации показателей	**Группы показателей качества продукции**
По количеству характеризуемых свойств	
По характеризуемым свойствам	
По способу выражения	
По этапам определения значений показателей	

Задание 2. Определение уровня качества товаров комплекснымметодом

Вариант 1. Определите уровень качества хлеба ржаного заварного формового, значения показателей качества которого указаны в таблице 2. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 2 – Показатели качества хлеба

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{баз}$	$X_{факт}$	X_{min}
Масса, в кг	1	0,99	0,975
Влажность мякиша, %	49	49	51
Пористость, %	50	46	46
Кислотность мякиша, град.	9	10	11

Вариант 2. Определите уровень качества пельменей, значения показателей качества которого указаны в таблице 3. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 3 – Показатели качества пельменей

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{баз}$	$X_{факт}$	X_{min}
Массовая доля мясного фарша к массе пельменя, %	55	53	50
Толщина тестовой оболочки пельменя, мм	2	2	3
Масса одного пельменя, г	15	12	9
Массовая доля жира в фарше пельменей, %	17	20	26
Вкус и запах, баллы	10	9,5	6
Внешний вид, баллы	10	8,5	6

Задание 3. Сравнение интегральных показателей качества двух образцов. Сделайте выводы об их уровне качества

Вариант 1. Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице 4.

Таблица 4 – Характеристика пальто

Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.
1	1	8,9
2	0,75	5,6
3	0,25	1,2

Вариант 2. Определите выгодность приобретения потребителем клеев, если для образцов характерны значения показателей, приведенныхв таблице 5.

Таблица 5 – Характеристика клеев

Номер образца	Комплексный показатель	Цена, руб.
1	0,6	12
2	0,74	21
3	0,89	39

Результаты работы удобно оформлять в таблице 6.

Таблица 6 – Расчет интегрального показателя товаров

Номер образца	Комплексный показатель	Цена	Интегральный показатель	Рейтинг
1	2	3	4	5

Практическое занятие 2

Анализ систем управления качеством услуг и работ в сервисе

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: УК-2.2; УК-2.3; ОПК-2.1; ОПК-2.3; ОПК-2.4.

Вопросы для обсуждения

1. Отечественный опыт в создании систем качества.
2. Зарубежный опыт в создании систем качества.
3. История создания стандартов ИСО серии 9000.
4. Всеобщий менеджмент качества – путь к его совершенствова-нию.
5. Внутренний аудит систем качества: сущность и необходимость.

Задание 1.

Проанализируйте системы управления качеством соответствующие ГОСТ Р ИСО 9000 и TQM.

Для анализа двух систем управления качеством, следует провести сравнение по следующим характеристикам: объект управления, цель управления качеством (УК), документальная база, субъект, на которого возложена ответственность, основной показатель оценки. Ответ необходимо оформить в виде таблицы 7.

Самостоятельная работа

Вариант 1. Проанализируйте системы НОРМ и КАНАРСПИ.

Вариант 2. Проанализируйте системы СБТ и БИП.

Вариант 3. Проанализируйте системы КСУКП и БИП.

Задание 2.

Проанализируйте представленные характеристики и вывод по сравнению систем технической разработки продукции предприятия, представленных в таблице 7.

Таблица 7 – Сравнение систем технической разбраковки продукции и «Непрерывное совершенствование процессов (CPI)»

Характеристики	Система технической разбраковки продукции	Система «Непрерывное совершенствование процессов»	Вывод
1	2	3	4
Объект управления	Процесс разбраковки	Полный цикл воспроизводства продукции	При применении CPI объектом управления являются все процессы, связанные с изготовлением продукции, ее доведением до потребителя, использования и утилизации. Следовательно, возникает возможность более своевременного воздействия на качество изделия или услуги, с целью его совершенствования. В случае же с системой технической разбраковки, управляющие воздействия, связанные с устранением дефектов, возможны только после того, как продукция произведена.
Цель управления качеством	Годная продукция	Продукция, соответствующая требованиям потребителей	«Годную продукцию» обязаны выпускать все изготовители. Однако годная продукция не всегда может соответствовать высоким требованиям потребителей, т.е. быть конкурентоспособной. Следовательно, цели, которые ставит система CPI, в большей степени соответствуют цивилизованному рынку.
Документальная база	Инструкции, положения, приказы и др.	МС ИСО 9000, Положение о присуждении Премий в области качества, Положения различных конкурсов в области качества	Требования, указанные в международных стандартах и Положениях о порядке присуждения Премий в области качества, являются более жесткими. В случае если система качества соответствует данным требованиям, она признается конкурентоспособной в международном масштабе.

Продолжение таблицы7

1	2	3	4
Ответственность возложена	Работник ОТК	Все участники воспроизводства продукции	Работник ОТК способен выявить возникшие в ходе производства дефекты. Даже если дефекты им не обнаружены, он не может поручиться, что в процессе доведения продукции до потребителя (т.е. транспортирования, хранения) качество ее не изменится. Кроме того, он не оказывает большого влияния на процесс проектирования новой продукции. Следовательно, для удовлетворения все возрастающих потребностей потребителей этого не достаточно.
Основной показатель оценки	Потери от брака	Удовлетворение потребностей за счет адаптации товара или услуги под требования конкретного потребителя	Конечной целью изготовителя должно быть удовлетворение потребностей. За счет этого создается высокий имидж предприятию, увеличивает объем продаж, повышает уровень рентабельности.

Вывод: При использовании системы «Непрерывное совершенствование процессов» предприятие в большей степени способно создать продукцию, которая будет соответствовать высоким современным требованиям потребителей. Это связано, прежде всего, с тем, что система уделяет особое внимание запросам потребителя. Многие изготовители осуществляют решение проблемы, поиск потенциальных недостатков в организации производства с привлечением «групп качества».

Практическое занятие 3
Организация работ по сертификации систем качества на предприятии сервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: УК-2.2; УК-2.3; ОПК-2.1; ОПК-2.3; ОПК-2.4.

Вопросы для обсуждения

1. Основные сведения о техническом регулировании
2. Роль стандартизации и сертификации в обеспечении качества
3. Цели и принципы подтверждения соответствия
4. Обязательное подтверждение соответствия
5. Добровольное подтверждение соответствия

Задание 1

Подготовка, доклад и обсуждение рефератов по вопросам занятия:

1. Особенности сертификации систем качества по сравнению с сертификацией

продукции.

2. Необходимость сертификации систем качества на современномэтапе.
3. Принципы сертификации систем качества.
4. Порядок проведения сертификации систем качества.
5. Правила по проведению сертификации систем качества.
6. Аннулирование и приостановление действия сертификата системы качества.

Задание 2

Изучите ГОСТ Р 40003 – 2000, «Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств», ГОСТ 40.005-96 «Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества в производствами» и письменно ответить на следующие вопросы:

- какова область применения данного стандарта;
- какие цели преследует сертификация систем качества, и какие условия следует соблюдать при этом;
- что является объектом проверки при сертификации систем качества и при сертификации производств;
- кто является субъектом сертификации;
- какие этапы включает сертификация систем качества;
- в каких случаях и на основании каких документов проводитсяинспекционный контроль;
- кто уполномочен осуществлять инспекционный контроль;
- какие последствия могут возникнуть, если результаты инспекционного контроля будут неудовлетворительными.

Далее следует отметить, какие процедуры сертификации систем качества (производств) осуществляет заявитель.

Практическое занятие 4
Разработка элементов системы менеджмента качества сервисного предприятия

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: УК-2.2; УК-2.3; ОПК-2.1; ОПК-2.3; ОПК-2.4.

Вопросы для обсуждения

1. Отечественный опыт в создании систем качества.
2. Зарубежный опыт в создании систем качества.
3. История создания стандартов ИСО серии 9000.
4. Всеобщий менеджмент качества – путь к его совершенствованию
5. Внутренний аудит систем качества: сущность и необходимость.

Задание 1

Изучите основные требования, предъявляемые к системе качества.

Для того чтобы ознакомиться с основными требованиями, предъявляемыми к системам качества по МС ИСО 9000, необходимо изучитьсодержание ГОСТ Р 9001-2001.

В тетради следует перечислить все элементы системы, дав краткую им характеристику.

Задание 2.
Изучение модели СМК

Организация, для того чтобы результативно функционировать, должна определить, как управлять многочисленными взаимосвязанными и взаимодействующими процессами. Систематическая идентификация и управление применяемых процессов и особенно взаимодействия таких процессов считаются «процессным переходом».

Модель системы менеджмента качества, описанная в семействе стандартов ИСО 9000, основана на процессном подходе.

Модель системы, приведенная на рисунке 1, охватывает все требования стандарта ИСО 9001 (разделы 5-8), но не показывает процессы на детальном уровне.

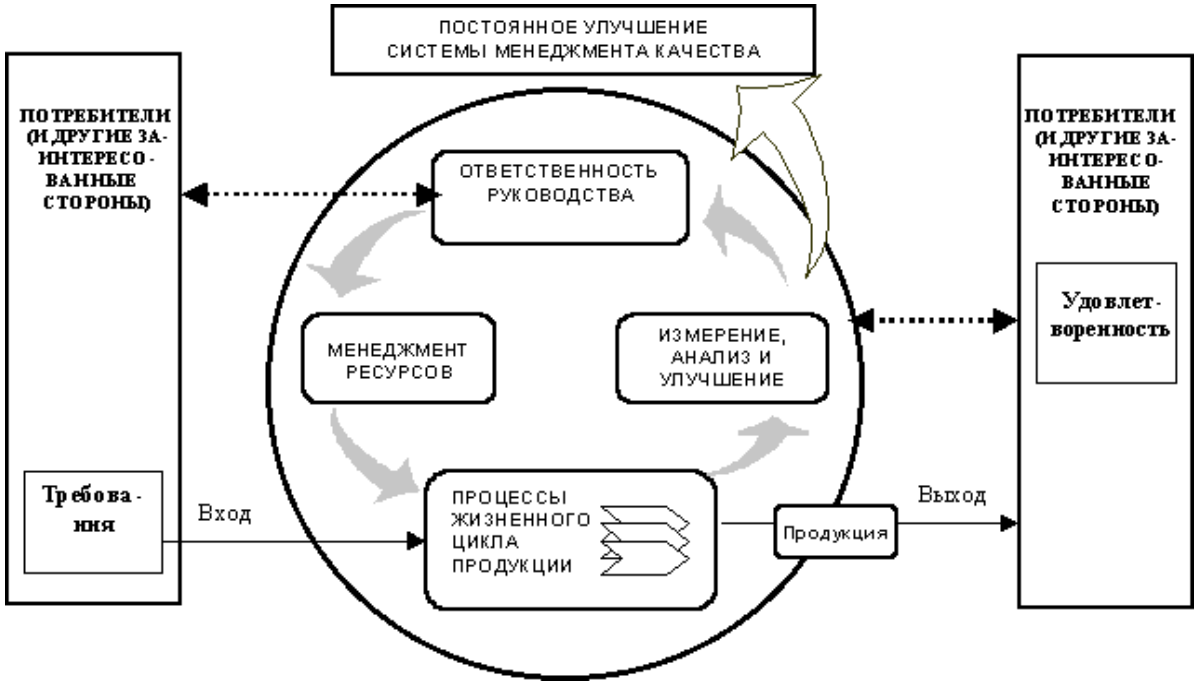


Рисунок 1 – Модель системы менеджмента качества, основаннойна процессном подходе

Условные обозначения:

——► Деятельность, добавляющая ценность (стоимость)

·····► Информационный поток

Модель системы иллюстративно показывает, что потребитель (заказчик) играет значительную роль в определении входных данных.

Типичные процессы СМК представлены на рисунке 2.

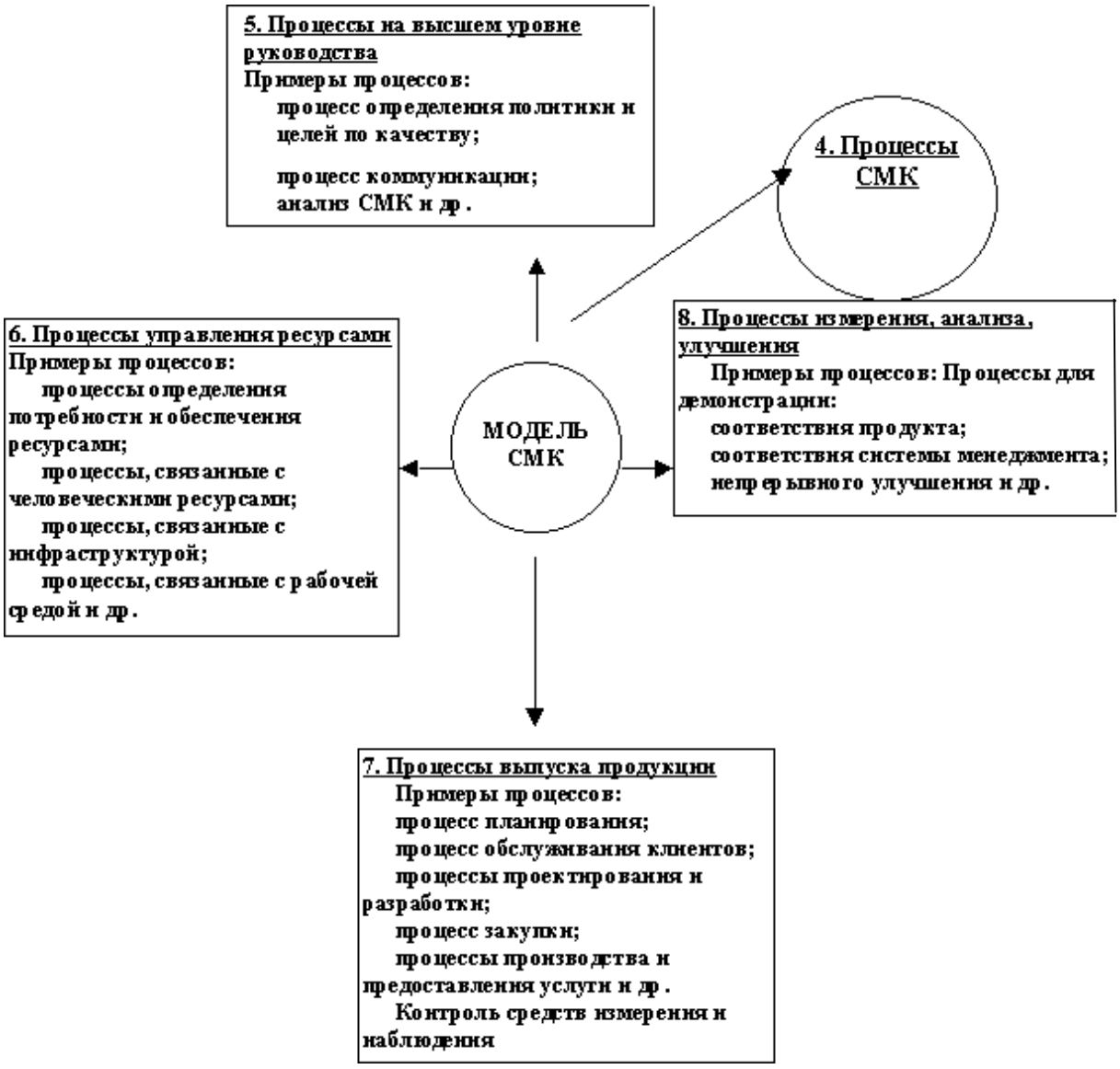


Рисунок 2 – Схематическое представление типичных процессов СМК

Задание 2.

Изучение процедуры декомпозиции процессов**.**

После того как процессы СМК определены, они поочередно анализируются. Для этого какой-либо процесс, представленный на рисунке 2, сначала рассматривают на макроуровне, чтобы было удобно проследить его взаимосвязь с другими процессами системы или заинтересованными сторонами, а затем осуществляют его структурирование (декомпозицию)до уровня, определяемого поставленной задачей, имеющимися в процессе проблемами, неясностями и т.п. Например, определяя участие подразделений в каком-либо процессе, следует детализировать весь процесс до уровня, на котором проявится их взаимодействие – это будет первый уровень декомпозиции. Если же в какой-то части процесса возникла проблема, то эту часть необходимо детализировать до уровня, на котором будет видна причина проблемы, вплоть до отдельных операций конкретного ис полнителя.

В первую очередь целесообразно наиболее глубоко и подробно анализировать ключевые процессы, имеющие максимальное влияние на результаты деятельности организации.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л1.1	Кузнецов Е.С.	Управление техническими системами: Учеб. пособие	М.: МАДИ(ТУ),
Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л2.1	Решетняк, Е. П.	Управление техническими системами: конспект лекций для студентов специальности «пищевая инженерия малых предприятий»	Саратов: Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова, Вузовское образование,
Л2.2	Решетняк, Е. П.	Аттестационные педагогические измерительные материалы по дисциплине «Управление техническими системами»	Саратов: Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова, Вузовское образование,
Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л3.1	Попов Д. Н., Сиухин М. В.	Расчет нелинейных систем стабилизации с гидроприводами: Методические указания к выполнению домашнего задания по дисциплине «Управление техническими системами»	, 2006
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Карманов К.Н. Взаимодействие дерева целей и дерева систем автомобильного транспорта в ТЭА [Электронный ресурс]: методические указания/ Карманов К.Н., Мельников А.Н., Хасанов И.Х.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 30 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/50048.		
Э2	Зябров В.А. Основы автоматики и теории управления техническими системами [Электронный ресурс]: методические рекомендации/ Зябров В.А., Попов Д.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 46 с.— Режим доступа:		

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

Методические указания по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сервисе» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис

СОДЕРЖАНИЕ

Введение
1. Общая характеристика самостоятельной работы
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
5. Методические рекомендации по подготовке доклада
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию
7. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
8. Методические рекомендации по подготовке к зачету
9. Методические рекомендации по подготовке к экзамену
Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Управление качеством услуг и работ в сервисе».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины - формирование профессиональных компетенций специалиста в области качества, связанных с разработкой, исследованием и сопровождением систем управления качеством в организациях сферы услуг, формирование у обучающихся профессиональных знаний и навыков, необходимых при управлении сервисным обслуживанием объектов и систем транспортной инфроструктуры, как характерного примера больших систем, приобретение умений и навыков по управлению качеством продукции, товаров и услуг на всех этапах жизненного цикла.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-2.2: Умеет организовать работы по управлению проектами на всех этапах жизненного цикла в сфере деятельности;

УК-2.3: Владеет навыками составления и организации работ по управлению проектами на всех этапах жизненного цикла в сфере деятельности;

ОПК-2.1: Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления;

ОПК-2.3: Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания;

ОПК-2.4: Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса.

Самостоятельная работа по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сервисе» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Сущность и роль качества
3. Процесс управления качеством
4. Эволюция работ по управлению качеством
5. Функции управления качеством продукции
6. Методы управления качеством продукции
7. Процесс управления качеством продукции
8. Основные объекты и субъекты управления качеством продукции
9. Характеристика основных этапов развития управления качеством за рубежом
10. Основные этапы развития управления качеством в России
11. Основные сведения о квалиметрии
12. Показатели качества продукции
13. Методы определения значений показателей качества
14. Оценка уровня качества продукции
15. Задачи квалиметрии
16. Классификация показателей качества
17. Алгоритм оценки уровня качества
18. Методы определения показателей качества
19. Организация контроля качества
20. Виды контроля качества
21. Особенности выборочного контроля качества
22. Статистический приемочный контроль
23. Риски при выборочном контроле качества

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)

24. Виды плана контроля качества
25. Статистический контроль качества (цели, задачи, виды, особенности организации).
26. Одноступенчатый план контроля качества продукции
27. Двухступенчатый плана контроля качествапродукции
28. Международные стандарты ИСО серии 9000
29. Жизненный цикл продукции

30. Понятие о системе менеджмента качества
30. Принципы менеджмента качества
31. Сертификация систем качества
32. Процессный подход в СМК
33. Этапы оценки системы качества
34. Место и роль СМК в системе управления предприятием
35. Основные сведения о техническом регулировании
36. Роль стандартизации в обеспечении качества
37. Цели и принципы подтверждения соответствия
38.Обязательное подтверждение соответствия
39. Добровольное подтверждение соответствия
40. Основные принципы и функции стандартизации
41. Состав и содержание затрат на качество
42. Основные группы затрат на качество
42. Взаимосвязь затрат и уровня качества
43. Основные направления снижения затрат на качество
44. Понятие конкурентоспособности продукции
45. Факторы, влияющие на конкурентоспособность продукции
46. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности
47. Факторы маркетинговой активности предприятия
48. Роль качества в конкурентоспособности предприятия
49. Критерии качества услуг
50. Методы оценки качества услуг

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сервисе» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Сущность и роль качества
3. Процесс управления качеством
4. Эволюция работ по управлению качеством
5. Функции управления качеством продукции
6. Методы управления качеством продукции
7. Процесс управления качеством продукции
8. Основные объекты и субъекты управления качеством продукции
9. Характеристика основных этапов развития управления качеством за рубежом
10. Основные этапы развития управления качеством в России
11. Основные сведения о квалиметрии
12. Показатели качества продукции
13. Методы определения значений показателей качества
14. Оценка уровня качества продукции
15. Задачи квалиметрии
16. Классификация показателей качества
17. Алгоритм оценки уровня качества
18. Методы определения показателей качества
19. Организация контроля качества
20. Виды контроля качества
21. Особенности выборочного контроля качества
22. Статистический приемочный контроль
23. Риски при выборочном контроле качества
24. Виды плана контроля качества
25. Статистический контроль качества (цели, задачи, виды, особенности организации).
26. Жизненный цикл продукции
27. Понятие о системе менеджмента качества
28. Принципы менеджмента качества
29. Сертификация систем качества
30. Взаимосвязь затрат и уровня качества

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и	1 1 1

	структуре реферата; - грамотность и культура изложения	 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа, как одна из форм оценки уровня подготовки студентов, ставит своей целью закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения данной дисциплины, и приобретение ими навыков практического анализа особенностей функционирования организаций в современных условиях.

Выполнение контрольной работы способствует приобретению студентами навыков самостоятельной работы с первоисточниками, учебной, научной и специальной литературой, умений выделять в них главное, анализировать, обобщать, логично излагать изученный материал.

Целью написания контрольной работы является создание у студента целостного впечатления о профессиональной деятельности, что способствует выработке у студентов умения ориентироваться в законодательстве и самостоятельно принимать решения по практическим ситуациям; закрепить знания, полученные в результате самостоятельной работы над учебным материалом.

К выполнению контрольной работы студенты приступают только после усвоения всех тем программы. Контрольная работа является отчетом о самостоятельной работе студента.

Контрольная работа представляет собой сквозное занятие по основным темам курса по вариантам и включает в себя следующие вопросы:

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Сущность и роль качества
3. Процесс управления качеством
4. Эволюция работ по управлению качеством
5. Функции управления качеством продукции

6. Методы управления качеством продукции
7. Процесс управления качеством продукции
8. Основные объекты и субъекты управления качеством продукции
9. Характеристика основных этапов развития управления качеством за рубежом
10. Основные этапы развития управления качеством в России
11. Основные сведения о квалиметрии
12. Показатели качества продукции
13. Методы определения значений показателей качества
14. Оценка уровня качества продукции
15. Задачи квалиметрии
16. Классификация показателей качества
17. Алгоритм оценки уровня качества
18. Методы определения показателей качества
19. Организация контроля качества
20. Виды контроля качества
21. Особенности выборочного контроля качества
22. Статистический приемочный контроль
23. Риски при выборочном контроле качества
24. Виды плана контроля качества
25. Статистический контроль качества (цели, задачи, виды, особенности организации).
26. Одноступенчатый план контроля качества продукции
27. Двухступенчатый плана контроля качествапродукции
28. Международные стандарты ИСО серии 9000
29. Жизненный цикл продукции
30. Понятие о системе менеджмента качества
30. Принципы менеджмента качества
31. Сертификация систем качества
32. Процессный подход в СМК
33. Этапы оценки системы качества
34. Место и роль СМК в системе управления предприятием
35. Основные сведения о техническом регулировании
36. Роль стандартизации в обеспечении качества
37. Цели и принципы подтверждения соответствия
38.Обязательное подтверждение соответствия
39. Добровольное подтверждение соответствия
40. Основные принципы и функции стандартизации

Вариант контрольной работы определяется по последней цифре зачетки и состоит из двух вопросов. Например, если последняя цифра зачетной книжки 5, то и ваш вариант 5, соответственно в работе вам необходимо освятить два вопроса выбирая их вопросов5, 15, 25, 35.

Оформление контрольной работы и порядок защиты

Контрольная работа должна иметь титульный лист, план работы, непосредственно текст (условие задач и решение).

Контрольная работа должна быть аккуратно оформлена(формат А4, машинописный текст, размер левого поля 20 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм, нижнего – 20 мм, отступ красной строки 1,5, межстрочный интервал 1,5, шрифт 14, TimesNewRoman), иметь нумерацию страниц и список использованных источников, в

котором указываются все использованные литературные источники, расположенные в алфавитном порядке и пронумерованные.

Контрольная работа представляется на проверку преподавателю, далее осуществляется защита в виде собеседования.

Критерии оценивания контрольной работы

Уровень качества письменной контрольной работы студента определяется с использованием следующей системы оценок:

Таблица 6 - Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
выполнение заданий 1 2 3 4 5 6	 3 3 3 3 3 2
Максимальное количество баллов	17

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл.).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

Контрольная работа, признанная не отвечающей предъявляемым требованиям, возвращается студенту для доработки, при этом указываются ее недостатки и даются рекомендации для их устранения. Студенту предлагается с учетом замечаний преподавателя вторично представить контрольную работу вместе с первой работой.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить самостоятельную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы для экзамена:

1. Основные понятия и категории управления качеством
2. Сущность и роль качества
3. Процесс управления качеством
4. Эволюция работ по управлению качеством
5. Функции управления качеством продукции
6. Методы управления качеством продукции
7. Процесс управления качеством продукции
8. Основные объекты и субъекты управления качеством продукции
9. Характеристика основных этапов развития управления качеством за рубежом
10. Основные этапы развития управления качеством в России
11. Основные сведения о квалиметрии
12. Показатели качества продукции
13. Методы определения значений показателей качества
14. Оценка уровня качества продукции
15. Задачи квалиметрии
16. Классификация показателей качества
17. Алгоритм оценки уровня качества
18. Методы определения показателей качества
19. Организация контроля качества
20. Виды контроля качества
21. Особенности выборочного контроля качества
22. Статистический приемочный контроль
23. Риски при выборочном контроле качества
24. Виды плана контроля качества
25. Статистический контроль качества (цели, задачи, виды, особенности организации).
26. Одноступенчатый план контроля качества продукции
27. Двухступенчатый плана контроля качествапродукции
28. Международные стандарты ИСО серии 9000
29. Жизненный цикл продукции
30. Понятие о системе менеджмента качества
30. Принципы менеджмента качества
31. Сертификация систем качества
32. Процессный подход в СМК
33. Этапы оценки системы качества
34. Место и роль СМК в системе управления предприятием
35. Основные сведения о техническом регулировании
36. Роль стандартизации в обеспечении качества
37. Цели и принципы подтверждения соответствия

38.Обязательное подтверждение соответствия
39. Добровольное подтверждение соответствия
40. Основные принципы и функции стандартизации
41. Состав и содержание затрат на качество
42. Основные группы затрат на качество
42. Взаимосвязь затрат и уровня качества
43. Основные направления снижения затрат на качество
44. Понятие конкурентоспособности продукции
45. Факторы, влияющие на конкурентоспособность продукции
46. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности
47. Факторы маркетинговой активности предприятия
48. Роль качества в конкурентоспособности предприятия
49. Критерии качества услуг
50. Методы оценки качества услуг

Порядок и критерии оценивания

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

Распределение баллов по экзамену (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки
Устный ответ на экзамене	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка	1) студент обнаруживает незнание ответа

	«неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.
Решение экзаменационной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача нерешена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л1.1	Кузнецов Е.С.	Управление техническими системами: Учеб. пособие	М.: МАДИ(ТУ),
Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л2.1	Решетняк, Е. П.	Управление техническими системами: конспект лекций для студентов специальности «пищевая инженерия малых предприятий»	Саратов: Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова, Вузовское образование,
Л2.2	Решетняк, Е. П.	Аттестационные педагогические измерительные материалы по дисциплине «Управление техническими системами»	Саратов: Саратовский государственный аграрный университет имени Н.И. Вавилова, Вузовское образование,
Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л3.1	Попов Д. Н., Сиухин М. В.	Расчет нелинейных систем стабилизации с гидроприводами: Методические указания к выполнению домашнего задания по дисциплине «Управление техническими системами»	, 2006
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Карманов К.Н. Взаимодействие дерева целей и дерева систем автомобильного транспорта в ТЭА [Электронный ресурс]: методические указания/ Карманов К.Н., Мельников А.Н., Хасанов И.Х.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 30 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/50048.		

Э2	Зябров В.А. Основы автоматики и теории управления техническими системами [Электронный ресурс]: методические рекомендации/ Зябров В.А., Попов Д.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015.— 46 с.— Режим доступа:

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Управление качеством услуг и работ в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств,
Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Научные основы экономического анализа. Содержание, предмет, задачи экономического анализа....6
Практическое занятие 3 Информационное обеспечение анализа хозяйственной деятельности....6
Практическое занятие 4 Система комплексного экономического анализа и поиска резервов повышения эффективности производства....9
Практическое занятие 5 Технико-экономический анализ....10
Практическое занятие 6 Финансово-экономический анализ....12
Практическое занятие 7 Основы функционально-стоимостного анализа....13
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....14

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цели: формирование теоретических основ и прикладных знаний в вопросах экономического анализа с использованием современных методов и методик оценки финансовой и управленческой отчётности организации, практическая реализация которых должна способствовать повышению качества бизнес-решений, принимаемых персоналом компании, и, в конечном счёте, приводить к росту эффективности её деятельности.

Задачи:

– изучение современного состояния теории и практики экономического анализа (с учётом обобщения отечественного и международного опыта);

– формирование представлений о методах и приёмах проведения анализа и диагностики финансово-хозяйственной деятельности организации;

– обучение умению получать объективную информацию о работе организации, её проблемах и перспективах;

– изучение закономерностей использования экономического анализа в качестве инструмента предварительной проверки при выборе перспективных направлений инвестирования и прогнозирования будущих финансовых результатов;

– определение роли анализа в принятии долгосрочных финансовых решений, в вопросах управления собственным и заёмным капиталом организации;

– обучение расчётно-аналитическим процедурам в части определения влияния внешних и внутренних факторов на уровень результативности бизнеса организации.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ОПК-3.1: Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

УК-6.1: Использует основные направления определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

УК-6.2: Умеет определять и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

УК-6.3: Использует навыки определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки

УК-1.1: Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода, применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи

ОПК-1.2: Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса

ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин;

– методы построения эконометрических моделей, объектов, явлений и процессов;

– основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне;

Уметь:

– рассчитывать на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы экономические и социально -экономические показатели;

– использовать источники экономической, социальной, управленческой информации;

– анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчётности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений;

– осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач;

– осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы;

– строить на основе описания ситуаций стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты;

– прогнозировать на основе стандартных теоретических и эконометрических моделей поведение экономических агентов, развитие экономических процессов и явлений, на микро- и макроуровне;

– представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчёта, статьи.

Владеть:

– методологией экономического исследования;

– современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных;

– современной методикой построения эконометрических моделей;

– методами и приемами анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей;

– современными методиками расчёта и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Научные основы экономического анализа. Содержание, предмет, задачи экономического анализа

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональных компетенций: УК-6.1 УК- 6.2 УК-6.3

Вопросы для самопроверки:

Охарактеризовать экономическое содержание актива и пассива баланса как основного источника информации для анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

Выявить особенности формирования статей баланса предприятий Республики Беларусь.

Дать классификацию и особенности формирования вне- оборотных и оборотных активов предприятия.

Дать классификацию и особенности формирования собственного капитала и заемных источников предприятия.

Раскрыть экономическое содержание балансового равенства.

Доказать, являются ли чистые активы величиной, определяемой путем вычитания из суммы активов, принимаемых к расчету, суммы всех ее обязательств.

Доказать, нужно ли для определения доли оборотных средств в активах активы, участвующие в расчете, разделить на сумму хозяйственных средств, находящихся в распоряжении предприятия.

Задание 1. По бухгалтерскому балансу предприятия провести анализ размещения, состава и структуры средств предприятия. Определить изменения в абсолютном и относительном выражении. Сделать выводы и обосновать предложения.

Задание 2. По бухгалтерскому балансу провести анализ размещения, состава и структуры источников средств предприятия. Определить изменение в абсолютном и относительном выражении. Сделать выводы и внести свои предложения.

Задание 3. По бухгалтерскому балансу провести анализ размещения, состава и структуры капитала предприятия. Определить изменения в абсолютном и относительном выражении. Обосновать выводы.

Задание 4. Проанализировать состав дебиторской и кредиторской задолженности по балансу, определить сальдо задолженностипо отдельным статьям. Оценить влияние расчетов на финансовое состояние предприятия.

Практическое занятие 3 Информационное обеспечение анализа хозяйственной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-1.2

Задача №1.

Главный менеджер туристической фирмы «Розовый слон» поручил менеджеру отдела внутреннего туризма рассчитайте, как повлияют на доход фирмы от реализации путевок следующие факторы: средняя стоимость одной реализованной путевки; среднее количество путевок, реализованных за один день; количество отработанных дней в анализируемом периоде, если имеются следующие данные:

Показатель	Обозначение	План	Факт
1. Доход от реализации путевок, тыс.руб.	х		

2.Среднее количество путевок, проданных за один день, шт.	a	5	8
3. Количество отработанных дней,	b	304	308
4. Средняя стоимость путевки, руб.	c	48000	56000

Решите задачу методами цепных подстановок и абсолютных разниц. Составьте модель, аналитическую таблицу, покажите методику расчета и сделайте выводы.

Задача №2.

Определите влияние факторов на изменение объема производства продукции животноводства, если имеются следующие данные:

Показатель	Значение показателя		Изменение	
	t_0	t_1	абс.	относит.
Среднегодовое поголовье коров, гол.	1500	1480	?	?
Среднегодовой надой молока от фуражной коровы, ц	?	?	?	?
Выход продукции, ц	48000	51800	?	?

Решите задачу методами абсолютных и относительных разниц. Составьте модель, аналитическую таблицу, покажите методику расчета и сделайте выводы.

Задача №3.

Способом цепных подстановок рассчитайте влияние факторов на изменение фонда заработной платы, если имеются следующие данные:

Категория работников	Кол-во рабочих		Кол-во от-раб. дней 1 рабочим за год		Ср. продол, рабочего. дня		Среднеча-совая з/пл		Фонд з/пл тыс.руб.	
	пл.	факт	пл.	Факт	пл.	факт	пл.	факт	пл.	факт
Рабочие сдельщики	32	33	220	210	7,9	7,6	49,5	51,9	2752	2733
Шофера	40	51	210	207	7,5	7,9	37,5	41,2	2362	3436
Трактористы	25	27	190	180	7,4	7,3	28,7	30,4	1008	1078

Составьте модель, аналитическую таблицу, покажите методику расчета и сделайте выводы.

Задача №4.

Определите количественное влияние факторов на изменение фондоотдачи, если имеются следующие данные:

Показатели	План	Факт	Отклонение (+,–)
Выпуск продукции, N, тыс. руб.			?
Среднегодовая стоимость основных производственных фондов, Сос, тыс. руб.	600	800	?
Фондоотдача, Ф, руб.	1,5	1,8	?

Постройте аналитическую таблицу, произведите расчет, покажите методику расчета.

Задача №5.

Показатели	План	Факт	Отклонение (+/-)
Объем производства продукции, ед. (Vвп)	279	285	?

Удельный расход материалов (УР) на единицу продукции, кг	0,6	0,7	?
Цена на материалы, руб./кг (Ц)	250	260	?
Сумма материальных затрат, тыс. руб. (МЗ)	?	?	?

Определите влияние факторов на изменение суммы материальных затрат, если имеются следующие данные:

Произведите расчет и покажите методику расчета.

Задача №6.

Используя метод цепных подстановок определите влияние четырех факторов на изменение объема механизированных работ. Сделать выводы.

Показатели	План	Факт	Отклонение	
			абс.	отн.,%
Объем механизированных работ, усл.га (V тр)	?	?	?	?
Среднегодовое число тракторов (в пересчете на условные) (Ктр)	87	88	?	?
Отработано машинно-смен одним трактором (Омсм)	212	210	?	?
Коэффициент сменности, (Ксм)	1,33	1,31	?	?
Сменная норма выработки на 1 эт. тракт, усл. га (СВтр)	7	6,8	?	?

Задача №7.

На основании данных, приведенных в таблице, проведите анализ влияния указанных факторов на выпуск продукции методом цепной подстановки. Сделайте выводы.

Показатели	План	Факт	Отклонение
Масса заготовленного сырья, З, т	2500	3150	
Изменение переходящих остатков, Т,т	+2	-5	
Отход сырья, Х, т	25	40	
Расход на производство продукции, С, т	2473	3115	
Количество выпущенной продукции, К, т	1648	2148	
Расход на единицу продукции, Сед, т			

Факторная модель имеет вид: $К = \frac{З + Т - Х}{Сед}$

Задача №8.

На основании данных, приведенных в таблице, проведите анализ влияния указанных факторов на формирование фонда заработной платы методом абсолютных разниц. Сделайте выводы.

Показатели	План	Факт	Отклонение
1. Среднесписочная численность работников, чел.	32	34	
2. Количество дней, отработанных 1 работником	220	210	
3. Средняя продолжительность рабочего дня, час.	7,5	8	
4.Среднечасовая зарплата, руб.	780	690	
5.Фонд заработной платы, тыс.руб.			

Задача №9.

На основании данных приведенных в таблице, проведите анализ влияния указанных факторов на изменение валовой продукции индексным методом. Сделайте выводы.

Показатели	План	Факт	Отклонение

1. Валовая продукция, млн.руб.	170	250	
2. Среднегодовая численность рабочих, чел.	900	1100	
3. Среднегодовая выработка одного рабочего, тыс.руб.			

Задача №10.

Решите задачу, используя методы факторного анализа. Сделайте выводы.

Показатели	Прошлый год	Отчетный год	Отклонение (+/-)
1. Объем продукции, тыс.руб.	103700	118200	
2. Среднечасовая выработка одного станка, руб./час.	14	15	
3. Число станков, шт.	3000	2950	
4. Отработанное одним станком время, тыс.час.	3,7	3,9	

Практическое занятие 4 Система комплексного экономического анализа и поиска резервов повышения эффективности производства

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональных компетенции: ОПК-3.1 ОПК-2.2

Задание №1.

По материалам годовых отчетов предприятия выполнить анализ изменения состава и структуры земельных угодий. По результатам анализа сделать выводы.

Показатели	20___год		20___год		20___год	
	га	%	га	%	га	%
Земельная площадь, всего						
в т.ч. сельхозугодья						
из них: пашня						
сенокосы						
пастбища						

Задание №2.

По материалам годовых отчетов предприятия выполнить анализ уровня интенсивности использования земель. По результатам анализа сделать выводы.

Показатели	20___ год	20___ год	20___ год	Темп роста, %
1. Всего земель, га				
в т.ч. сельхозугодия				
2.Стоимость валовой продукции по себестоимости, тыс. руб.				
3. Выручка от реализации продукции (работ, услуг), тыс.руб.				
4.Среднегодовая стоимость основных средств, тыс.руб.				
5. Себестоимость продукции, тыс.руб.				
6.Валовая прибыль, тыс.руб.				
7. Уровень интенсивности, руб./га				

Задание №3.

По материалам годовых отчетов предприятия выполнить анализ эффективности использования земельных угодий. По результатам анализа сделать выводы.

	Годы	Изменение

Показатели	20___	20___	20___	Темп роста,%	Абсолютное
Выход продукции на единицу земельной площади, руб./га					
Валовой					
Реализованной					
Валовая прибыль с единицы					
сельхозугодий, руб.					
Урожайность основных сельскохозяйственных культур, ц/га					
Зерновых					
Подсолнечника					
Овощей					
…….					
Произведено сельскохозяйственной продукции на 100 га сельхозугодий					
Зерно, т					
Семена подсолнечника, т					
Овощи, т					
Реализованная продукция, тыс. руб.					
Валовая прибыль, тыс.руб.					

Практическое занятие 5 Технико-экономический анализ

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-2.2

Задача №1

Назовите факторы, рассчитайте величину их влияния на изменение трудоемкости продукции с/х, если имеются следующие данные:

Виды продукции	Затраты на 1 га(гол.) чел/час		Урожайность (продуктивность) ц/га (ц/гол)		Затраты труда на пр-во продукции, чел/час	
	план	факт	план	факт	план	факт
Молоко	350	400	30	32	11,6	12,5
Зерновые	95	74	34	35	2,7	2,1

Постройте аналитическую таблицу, рассчитайте влияние факторов, покажите методику и сделайте выводы.

Задача №2

Определите трудоемкость производства продукции и назвать возможные причины ее изменения, если имеются следующие данные:

№ п/п	Показатели	Затраты на 1 га, руб.		Урожайность, ц/га	
		план	факт	план	факт
1	Озимые культуры	41,2	44,3	35	40
2	Картофель	350	410	150	145
3	Итого	250	270	30	32

Постройте аналитическую таблицу, определите влияние факторов на изменение трудоемкости, покажите методику расчета.

Задача №3

Определите абсолютное и относительное отклонение по фонду оплаты труда, если имеются следующие данные:

№ п/п	Показатели	План	Факт	Откл.
1.	Фонд заработной платы, тыс. руб. В т.ч. переменная часть постоянная часть	75200 65200 10000	81400 67250 14150	
2.	Объем производства продукции в плановых ценах, тыс. руб.	625000	680210	
3.	Коэффициент выполнения плана по производству продукции	?	?	

Проведите расчет, объясните, в каких случаях определяется абсолютное, а когда относительное отклонения. Покажите методику расчета.

Задача №4

Проведите анализ уровня оплаты труда и объясните причины его изменения, если имеются следующие данные:

№ п/п	Категории работников	Количество отработанных дней одним рабочим (Д)		Средняя продолжительность рабочего дня, час (П)		Среднечасовая заработная плата, руб. (ЧЗП)	
1.	Мастера	254	264	7	7	110	135
2.	Шофера	275	254	7	7,5	94	105
3.	Фрезеровщики	261	257	7	6,5	78,4	97,6

Постройте таблицу, составьте факторную модель, проведите расчет, покажите методику расчета и сделайте выводы, вытекающие из данных анализа.

Задача №5

Рассчитайте темп роста производительности труда, темп роста средней зарплаты, определить сумму экономии (перерасхода) фонда зарплаты в связи с изменением соотношений между темпами роста производительности тру и его оплаты. Сделайте вывод.

Показатели	План	Факт	Отклонения
Объем выпуска продукции, тыс.руб.	4800	5064	
Среднесписочная численность промышленно производственного персонала	80	78	
Фонд заработной платы, тыс. руб.	576	603,72	
Среднегодовая выработка одного работающего, тыс.	60	64,92	
Среднегодовая зарплата одного работающего, тыс. руб.	7,2	7,74	

Вопросы для самопроверки:

Перечислите основные задачи анализа обеспеченности организации трудовыми ресурсами.

Динамику каких показателей рассчитывают и анализируют для характеристики движения персонала?

От каких факторов зависит изменение фонда рабочего времени?

В виде произведения каких факторов можно представить среднегодовую

выработку продукции одним работником?

Дайте определение понятию трудоемкость продукции.

Какие модели могут быть использованы для детерминированного факторного анализа абсолютного отклонения по фонду зарплаты?

Какая формула используется для определения суммы экономии или перерасхода фонда зарплаты в связи с изменением соотношений между темпами роста производительности труда и его оплаты?

Практическое занятие 6 Финансово-экономический анализ

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-2.2

Задача 1.

Определите долю собственного капитала (Дск) в формировании внеоборотных активов предприятия.

Показатели	На начало периода	На конец периода
Внеоборотные активы (разд.I баланса)	30000	38000
Долгосрочные финансовые обязательства	5000	6000
Сумма собственного капитала в формировании внеоборотных активов	25000	32000
Доля в формировании внеоборотных активов, %:		
заемного капитала	?	?
собственного капитала	?	?

Задача 2.

Определите сумму собственного капитала в формировании внеоборотных активов предприятия.

Показатели	На начало периода	На конец периода
Собственный капитал	31500	41600
Долгосрочные обязательства	5000	6000
Задолженность по лизингу	–	–
Внеоборотные активы (разд.I баланса)	30000	38000
Сумма собственного оборотного капитала	?	?

Задача 3.

Определите финансовое состояние предприятия в соответствии с общепринятойклассификацией.

1) Абсолютная краткосрочная финансовая устойчивость: З<СОК; К=(СОК/З)>1
2) Нормальная краткосрочная финансовая устойчивость: СОК<З<Ипл; К=(Ипл/З)>1
3) Неустойчивое (предкризисное) финансовое состояние: З=Ипл+Ивр; К=Ипл/з<1

Показатели	На начало периода	На конец периода
Сумма материальных оборотных активов	7400	14400
Плановые источники их формирования:		
сумма собственного оборотного капитала	6500	9600
краткосрочные кредиты банка под ТМЦ	3000	8400
Итого плановых источников	9500	18000
Уровень обеспеченности,%	128	125

Задача 5.

Проанализируйте эффективность использования производственных запасов: определить высвобожденных из оборота (дополнительно вложенных в оборот) средств в результате изменения оборачиваемости производственных запасов.

Показатели	Прошлый год	Отчетный год	Отклонение
Полная себестоимость реализованной продукции, тыс. руб.	400	459	
Средняя величина производственных запасов, тыс. руб.	80	85	
Коэффициент оборачиваемости			
Продолжительность одного оборота, дн.			

Сделайте вывод.

Вопросы для самопроверки:

1. Каковы задачи анализа финансовой устойчивости?
2. Коэффициенты финансовой устойчивости, порядок их расчета и анализЧистые активы организации, их расчет и анализ 4.Показатели оборачиваемости оборотных средств, их анализ
5. Показатели деловой активности
6. Источники информации для анализа финансовой устойчивости и деловой активности
7. Финансовый леверидж, расчет, анализ

Практическое занятие 7 Основы функционально-стоимостного анализа

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной компетенции: ОПК-2.2

Вопросы для самопроверки:

1 Назовите исторические предпосылки и причины появления метода ФСА.

2 Назовите зарубежных и отечественных создателей разновидностей ФСА. В чем состоит их вклад в разработку ФСА?

3 Каковы сферы использования современного ФСА?

4 Каковы основные теоретические принципы ФСА?

5 Сформулируйте основной постулат ФСА.

6 В чем суть системного подхода в ФСА.

7 В чем суть структурно-функционального подхода в ФСА.

8 В чем суть стоимостного подхода в ФСА.

9 В чем суть принципа коллективного творчества в ФСА.

10 Дайте определения метода ФСА.

11 Назовите основные понятия теории систем.

12 Дайте определение понятие системы.

13 Дайте понятие модели системы.

14 Что такое надсистема, подсистема?

15 Каковы основные типы систем.

16 Что такое система типа «объект»?

17 Что такое система типа «процесс»?

18 Какова связь процессных и объектных систем?

19 Раскройте сущность признаков системы (структурности, организации, функциональности, эмерджентности, наличия системного свойства).

20 Дайте определение функции?

21 Что такое носитель функции?

22 Что такое объект функции?
23 Дайте определение главной функции системы.
24 Что такое дополнительные функции системы?
25 Что такое вредная функция?
26 Что такое нейтральная функция?
27 Дайте определение основной функции.
28 Дайте определение вспомогательной функции.
29 Что такое параметр. Каковы их виды?
30 В чем сущность иерархичности систем и изменений во времени.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Иматаева А. Е.	Экономический анализ: Учебное пособие для студентов специальности «учет и аудит»	Алматы: Альманах, 2016	http://www.iprbookshop.ru/69250.html
Л1.2	Прыкина Л. В.	Экономический анализ предприятия: Учебник для вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71076.html
Л1.3	Мельник М. В., Поздеев В. Л.	Экономический анализ: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/ekonomicheskiy-analiz-431583
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Савицкая Г. В.	Экономический анализ: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=939010
Л2.2	Бороненкова С. А., Мельник М. В.	Комплексный экономический анализ в управлении предприятием: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=967059
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Панягина А. Е.	Экономический анализ: Практикум для студентов образовательных программ 38.03.01 Экономика; 38.03.02 Менеджмент	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/69290.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				

Э1	Иматаева, А. Е. Экономический анализ [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов специальности «учет и аудит» / А. Е. Иматаева. — Электрон. текстовые данные. — Алматы : Альманах,
Э2	Прыкина, Л. В. Экономический анализ предприятия [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Л. В. Прыкина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 407 c.
Э3	Мельник, М. В. Экономический анализ : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. В. Мельник, В. Л. Поздеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 261 с.
Э4	Комплексный экономический анализ в управлении предприятием : учеб. пособие / С.А. Бороненкова, М.В. Мельник. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 352 с.
Э5	Экономический анализ : учебник / Г.В. Савицкая. — 14-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. —
Э6	Панягина, А. Е. Экономический анализ [Электронный ресурс] : практикум для студентов образовательных программ 38.03.01 Экономика; 38.03.02 Менеджмент / А. Е. Панягина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 643 c.
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на- Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.
Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис на предприятиях питания, Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств,
Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....6
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...6
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .7
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ....7
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....11
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....11
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....15

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цели: формирование теоретических основ и прикладных знаний в вопросах экономического анализа с использованием современных методов и методик оценки финансовой и управленческой отчётности организации, практическая реализация которых должна способствовать повышению качества бизнес-решений, принимаемых персоналом компании, и, в конечном счёте, приводить к росту эффективности её деятельности.

Задачи:

– изучение современного состояния теории и практики экономического анализа (с учётом обобщения отечественного и международного опыта);

– формирование представлений о методах и приёмах проведения анализа и диагностики финансово-хозяйственной деятельности организации;

– обучение умению получать объективную информацию о работе организации, её проблемах и перспективах;

– изучение закономерностей использования экономического анализа в качестве инструмента предварительной проверки при выборе перспективных направлений инвестирования и прогнозирования будущих финансовых результатов;

– определение роли анализа в принятии долгосрочных финансовых решений, в вопросах управления собственным и заёмным капиталом организации;

– обучение расчётно-аналитическим процедурам в части определения влияния внешних и внутренних факторов на уровень результативности бизнеса организации.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ОПК-3.1: Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества

УК-6.1: Использует основные направления определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

УК-6.2: Умеет определять и реализовать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

УК-6.3: Использует навыки определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки

УК-1.1: Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода, применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи

ОПК-1.2: Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса

ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин;

– методы построения эконометрических моделей, объектов, явлений и процессов;

– основы построения, расчета и анализа современной системы показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на микро- и макроуровне;

Уметь:

– рассчитывать на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы экономические и социально -экономические показатели;

– использовать источники экономической, социальной, управленческой информации;

– анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую и иную информацию, содержащуюся в отчётности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений;

– осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных экономических задач;

– осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы;

– строить на основе описания ситуаций стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты;

– прогнозировать на основе стандартных теоретических и эконометрических моделей поведение экономических агентов, развитие экономических процессов и явлений, на микро- и макроуровне;

– представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчёта, статьи.

Владеть:

– методологией экономического исследования;

– современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных;

– современной методикой построения эконометрических моделей;

– методами и приемами анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей;

– современными методиками расчёта и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне.

Самостоятельная работа по дисциплине «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля

1. В чем состоят особенности типологии видов экономического анализа?
2. Каковы характерные особенности экономического анализа, вытекающие из всеобщего диалектического метода познания?
3. В чем различия понятий: метод, методика, способы и приемы экономического анализа? Объясните их взаимосвязи.
4. Какие принципы лежат в основе классификации приемов и способов анализа?
5. Какую роль в экономическом анализе выполняет способ сравнения?
6. Объясните способы построения детерминированных факторных моделей.
7. Какова сфера действия способов абсолютных и относительных разниц? Дайте им характеристику и назовите их особенности.
8. Опишите алгоритм применения наиболее простых способов детерминированного факторного анализа: способа цепных подстановок, способа разниц.

9. Охарактеризуйте достоинства и опишите алгоритм применения интегрального метода.

10. Приведите примеры задач и факторных моделей, к которым при- меняется каждый из методов детерминированного факторного анализа.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Примерные темы рефератов

1. Роль и место экономического и финансового анализа в деятельности предприятий сферы туризма и гостиничного хозяйства
2. Виды экономического анализа, их особенности и области применения.
3. Виды экономических показателей и факторов; общая классификация; характеристика их применения в сфере туризма и гостиничного хозяйства.

4. Источники информации для проведения экономического и финансового анализа на предприятии, оценка ее достаточности и надежности.
5. Методы экономического анализа, их виды и особенности применения в сфере туризма и гостиничного хозяйства.
6. Особенности экономического анализа, область и порядок его применения в системе управления предприятием.
7. Объекты экономического и финансового анализа в туризме и гостиничном хозяйстве, их характеристики и особенности.
8. Применение SWOT – анализа в системе управления предприятием, его содержание, особенности, назначение результатов.
9. Поиск, выявление, анализ и использование резервов и факторов, определяющих основные направления повышения эффективности деятельности предприятия.
10. Основные фонды, их состав, структура, движение; анализ их качества и обеспеченности.
11. Оценка и анализ эффективности использования основных фондов и средств на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства.
12. Оценка и анализ состава и движения материальных ресурсов и оборотных средств в сферах туризма и гостиничного бизнеса.
13. Анализ состава, структуры и качества трудовых ресурсов на предприятии; их соответствия предъявляемым требованиям.
14. Оценка и анализ обеспеченности предприятия трудовыми ресурсами и их движения.
15. Анализ производительности труда и заработной платы на предприятии; соотношение их изменения; признак эффективности использования трудовых ресурсов.
16. Анализ затрат по экономическим элементам, их состав, структура, динамика; назначение полученных результатов.
17. Расчет и анализ затрат на производство и оказание туристских и гостиничных услуг по статьям калькуляции; оценка ее эффективности.
18. Анализ и оценка показателей рентабельности, их сущность и содержание, динамика, использование и назначение полученных результатов.
19. Сущность, виды и группы финансовых коэффициентов, их роль и назначение в экономическом и финансовом анализе.
20. Анализ, оценка управление ликвидностью и платежеспособностью предприятия.
21. Анализ, оценка и управление финансовой устойчивостью предприятия.
22. Составление аналитического агрегированного баланса – нетто; экспресс-анализ финансового состояния предприятия на основе данных экспресс-анализа.
23. Комплексная экспресс-оценка эффективности использования основных факторов производства.
24. Комплексная оценка эффективности финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

Доклад студента на практическом занятии группы по дисциплине «*Экономический анализ деятельности предприятий сервиса*» оценивается максимум в 17 баллов.

Таблица 4 - Критерии оценки реферата

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой,	1 1 1

	систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа состоит из двух частей:

1. Решение сквозной задачи по финансовому анализу с элементами управленческого учета.

2. Текстовая часть работы, где должны быть приведены необходимые расчеты; пояснения и выводы из проведенного анализа.

Задания для сквозной задачи

1. Охарактеризовать динамику состава и структуры имущества предприятия. Дать оценку оправданности изменений в структуре имущества, учитывая, что предприятие имеет достаточный уровень технической оснащенности, но за последние 2 года обновления продукции не производилось.

2. Охарактеризовать динамику состава и структуры источников формирования имущества предприятия. Дать оценку оправданности изменений в структуре источников имущества, учитывая, что предприятие имеет достаточный уровень технической оснащенности, но за последние 2 года обновления продукции не производилось. Оценить экономическую целесообразность изменений в соотношении собственных и заемных источников. Установить зависимость между изменениями в структуре источников и показателей хозяйственной независимости и устойчивости

3. Произвести оценку динамики платежеспособности предприятия. Определить факторы, оказавшие влияние на изменение финансового состояния предприятия. Для расчета показателей необходимо использовать данные баланса.

4. Дать оценку динамики хозяйственной независимости, устойчивости, маневренности предприятия.
5. Сгруппировать активы по степени ликвидности и пассивы по срокам погашения обязательств с целью проведения анализа ликвидности баланса. Сделать выводы о причинах нарушения неравенств.
6. Проанализировать показатели ликвидности, определить влияние на уровень ликвидности предприятия изменений, происшедших в течение года. Для заполнения таблицы №6 необходимо использовать данные баланса.

7. Дать оценку эффективности использования всех активов. Определите влияние на ускорение (замедление) оборачиваемости оборотных активов выручки от реализации и средних остатков оборотных активов. Рассчитывая коэффициенты оборачиваемости, выручку от реализации необходимо брать из формы №2 за соответствующий период. Расчет влияния факторов на изменение оборачиваемости оборотных активов представить в таблице №8. Определить экономический результат от изменения оборачиваемости оборотных активов выручки от реализации и средних остатков оборотных активов.

8. Определить экономический результат от изменения оборачиваемости: сумму дополнительно привлеченных (высвобожденных из оборота) средств: замедления (ускорения) оборачиваемости по сравнению с базовым периодом.

9. Проанализировать финансовые результаты деятельности предприятия:

10. На основании данных баланса проанализируйте динамику объема и состава дебиторской и кредиторской задолженности, выявите возможные причины возникновения сомнительной дебиторской задолженности и пути погашения. Дайте оценку состояния расчетов. Соизмерьте соотношение дебиторской и кредиторской задолженности и оцените его влияние на финансовое состояние предприятия.

11.На основании операционного анализа установить связь «Объем - затраты - прибыль» и определить объем реализации, обеспечивающий прогнозируемую прибыль. Величину переменных и постоянных расходов принять условно (2/3-переменные расходы от размера себестоимости)

12.Рассчитать показатели, необходимые для оценки вероятности банкротства по модели Альтмана

13.По результатам анализа сделайте обобщающий вывод и предложите

мероприятия по улучшению финансово-хозяйственной деятельности.

Таблица 6 - Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
выполнение заданий,% 100 70 - 99 50 - 69 менее 50	 15 - 17 12-14 6-8 0
Максимальное количество баллов	17

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийсяне демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить самостоятельную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы к экзамену

1.Понятие и научные основы экономического анализа.

2.Этапы и перспективы развития экономического анализа.

3.Виды экономического анализа.

4.Содержание, предмет, задачи экономического анализа.

5.Экономический анализ и смежные науки.

6.Метод экономического анализа.

7.Классификация способов и приемов анализа.

8.Экономико-математические методы анализа хозяйственной деятельности.

9.Система экономической информации.

10.Источники анализа хозяйственной деятельности предприятия.

11.Система показателей.

12.Подготовка исходных аналитических данных.

13.Методика комплексного экономического анализа.

14.Системный подход к анализу хозяйственной деятельности.

15.Факторы и резервы повышения эффективности производства.

16.Комплексный подход к анализу хозяйственной деятельности.

17.Анализ организационно-технического уровня производства и качества продукции.

18.Анализ объема производства продукции.

19.Анализ использования основных фондов и материалоемкости продукции.

20.Анализ использования труда и заработной платы.

21.Анализ себестоимости продукции.

22.Анализ использования авансированных производственных фондов.

23.Анализ финансовых результатов.

24.Анализ финансового состояния предприятия.

25.Общая оценка динамики и структуры статей бухгалтерского баланса.

26.Анализ финансовой устойчивости предприятия.

27.Оценка и анализ финансовых коэффициентов.

28.Основные цели и принципы ФСА.

29.Сущность функционального подхода и основные понятия ФСА.

30.Методы структурного и функционального описания систем.

31.Экспертные методы оценки и сфера их использования.

32.Методы оценки качества исполнения функции.

33.Виды затрат в ФСА.

34.Анализ затрат на осуществление функций.

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно») (таблица 7).

Экзаменационные задачи

Задача 1.

Определите влияние факторов на выпуск продукции способом цепных подстановок, абсолютных и относительных разниц. Сделайте выводы.

Показатели	**Усл. обозн.**	**Плановые данные**	**Фактические данные**	**Отклонение**	
				абсолютн (+, -)	**относит, %**
1. Выпуск продукции, руб.	**ВП**	172 672,5	211 522,5		
2. Среднее количество	**С**	65	75		

однотипных станов, ед.					
3. Среднее количество часов отработанных одним станком, час.	**Т**	231	237		
4. Среднечасовая выработка одного станка, руб.	**П**	11,5	11,9		

Задача 2

По данным, представленным в таблице, определить численное влияние факторов на изменение выручки от продаж. Факторы, влияющие на изменение выручки:

- Общий объем продаж
- Структура ассортимента продаж
- Цены на продукцию

Продукция	**Объем продаж, шт.**		**Цена, руб./шт.**	
	i-период	**(i+1)-период**	**i-период**	**(i+1)-период**
А	208	133	100	110
Б	188	153	130	140
В	168	173	160	170
Г	148	193	190	200
Д	128	213	220	230

Задача 3.

Изделие	Объем производства продукции, тыс.руб.			Отклонение факта от плана	Процент выполнения плана	Темп роста	
	прошлый год	отчетный год				плановый	фактический
		план	факт				
А	25300	23800	20300				
В	27200	31600	33200				
С	15600	17300	19200				
D	12800	11300	17100				
Итого:							

Определить:

1. Степень выполнения плана по производству продукции.
2. Плановый и отчетный темпы роста производства продукции.
3. Вывод.

Задача 4

Используя данные таблицы, выполните расчет общего абсолютного отклонения валовой продукции (ВП) и отклонений за счет изменения двух основных факторов первого уровня: численности рабочих (Ч) и среднегодовой выработки (ПТгод) методом цепных подстановок и индексным методом.

Показатель		План	Факт	Отклонение
Валовая продукция	ВП	648960	615160	
Среднегодовая численность рабочих, чел.	ЧР	2080	1690	
Среднегодовая выработка на одного рабочего, млн.руб.	ГВ	312	364	

Задача 5

Используя данные таблицы, выполните расчет общего абсолютного отклонения валовой продукции (ВП) и отклонений за счет изменения численности рабочих (Ч), количества отработанных дней (Д), продолжительность рабочего дня (П) и среднечасовой выработки (ПТчас) методом абсолютных и относительных разниц.

Показатель		План	Факт
Валовая продукция, млн.руб.		4 386 969,6	6105842,78
Среднегодовая численность рабочих, чел.	a	2080	2470
Количество отработанных дней одним рабочим за год	b	650	665,6
Средняя продолжительность рабочего дня, час.	c	20,8	21,32
Среднечасовая выработка, тыс.руб.	d	156	174,2

Задача 6

Рассчитать количественное влияние факторов на результативный показатель, используя способ цепных подстановок и абсолютных разниц, а также данные следующей таблицы:

№	Показатели	По плану	По отчету
1	Выпуск изделия тыс. шт.	9000	10 000
2	Удельный расход материала на 1000 шт. изделия т.	0,152	0,150
3	Себестоимость 1 тонны материала т.	74	75
4	Материальные затраты на весь выпуск изделии т.	101 232	112 500

Задача 7

По приведенным ниже данным определить количественное влияние факторов на результативный показатель. Расчет произвести способом разниц в процентах:

№	Показатели	По плану	По факту
1	Фонд заработной платы рабочих тыс. тенге	246 000	238 000
2	Средняя численность рабочих чел.	163 000	150 000
3	Средняя заработная плата 1 рабочего тенге	1509,202	1585,667

Порядок и критерии оценивания

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

Распределение баллов по экзамену (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки
Устный ответ на экзамене	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения,

		применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка «неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	1) студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.
Решение экзаменационной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача нерешена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Иматаева А. Е.	Экономический анализ: Учебное пособие для студентов специальности «учет и аудит»	Алматы: Альманах, 2016	http://www.iprbookshop.ru/69250.html

Л1.2	Прыкина Л. В.	Экономический анализ предприятия: Учебник для вузов	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71076.html
Л1.3	Мельник М. В., Поздеев В. Л.	Экономический анализ: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/ekonomicheskiy-analiz-431583
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Савицкая Г. В.	Экономический анализ: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=939010
Л2.2	Бороненкова С. А., Мельник М. В.	Комплексный экономический анализ в управлении предприятием: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=967059
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Л3.2	Панягина А. Е.	Экономический анализ: Практикум для студентов образовательных программ 38.03.01 Экономика; 38.03.02 Менеджмент	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/69290.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Иматаева, А. Е. Экономический анализ [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов специальности «учет и аудит» / А. Е. Иматаева. — Электрон. текстовые данные. — Алматы : Альманах,			
Э2	Прыкина, Л. В. Экономический анализ предприятия [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Л. В. Прыкина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 407 c.			
Э3	Мельник, М. В. Экономический анализ : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. В. Мельник, В. Л. Поздеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 261 с.			
Э4	Комплексный экономический анализ в управлении предприятием : учеб. пособие / С.А. Бороненкова, М.В. Мельник. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 352 с.			
Э5	Экономический анализ : учебник / Г.В. Савицкая. — 14-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. —			
Э6	Панягина, А. Е. Экономический анализ [Электронный ресурс] : практикум для студентов образовательных программ 38.03.01 Экономика; 38.03.02 Менеджмент / А. Е. Панягина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 643 c.			
Э7	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на- Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;			
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			

Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис на предприятиях питания, Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Сущность и содержание понятия «корпоративная культура». Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок персонала организации....5
Практическое занятие 2 Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок персонала организации....7
Практическое занятие 3 Особенности управления персоналом....8
Практическое занятие 4 Нормы взаимоотношений в трудовом коллективе....9
Практическое занятие 5 Мотивация сотрудников....9
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Целью курса является изучение современных социокультурных концепций и технологий принятия решений, а также формирование навыков аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий сферы сервиса.

Задачами изучения дисциплины:

- сформировать знания, умения, навыки и компетенции в области выработки и принятия решений;
- ознакомить с современными методами и технологиями коллективного поиска и принятия решения;
- дать теоретические представления об организационно-управленческой, информационно-аналитической и предпринимательской деятельности, обеспечивающей эффективное управление трудовыми ресурсами и персоналом организаций;
- рассмотреть представления о различных моделях корпоративного управления в современном мире, возможности их использования в российских условиях.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-1.2: Применяет в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами

УК-3.1: Знает подходы и систему организации и руководствуется работой команды для достижения цели

УК-3.2: Умеет организовать и руководить работой команды, определять стратегию для достижения поставленной цели

УК-3.3: Владеет навыками организации команды, постановкой тактической и стратегической цели для ее достижения

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

методик поиска, отбора и анализа информации, ее обработки, проведения критического анализа и синтеза, выявление связей и отношений между субъектами на основе системеного анализа

основы руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления

основы руководства и организации работы коллектива в команде

порядка постановки тактических и стратегических целей и учета их в работе команды

Уметь:

осуществлять поиск и всестронний анализ необходимой информации, проводить анализ, выявлять связи между составляющими явлениями и процессами

руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов

на основе принципов командного менеджмента организовывать командную работу

учитывать тактические и стратегические цели организации в командной работе

Владеть:

навыками на основе системного анализа и мышления выявлять информацию, неeобходимую для дальнейшего исследования, идентифицировать существующие связи между явлениями и процессами

навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности

навыками руководства коллективом на принципах командного менеджмента

навыки организации командной работы на основе стратегического и тактического менеджмента

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Сущность и содержание понятия «корпоративная культура». Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок персонала организации

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 3.1

Практические задания:

1 Разделите задачи современного менеджмента на две группы:

- задачи, связанные с изменениями внутренней среды организации
- задачи, связанные с изменениями внешней среды. Заполните таблицу:

2 Заполните следующую таблицу:

Принципы работы и культуры современной корпорации:

Принципы работы	Принципы культуры корпорации и работника
1 Общение с потребителем	
2 Регулирование деятельности поставщиков и продавцов	
3 ориентация на перемены: - адаптивная организационная структура - управление персоналом - оптимизация трудовых процессов	
4 Повышение производительности труда	
5 Социальная ответственность и гражданская позиция	
6 Потребность в самоменеджменте работника	

Ситуация для анализа.

Один крупный коммерческий банк счел, что повышение эффективности заключается в расширении товарной номенклатуры, и решил внедрить в своих отделениях новые, передовые финансовые услуги — продажу облигаций государственного займа и консультирование по погашению задолженности. Банк затратил немало времени и средств на определение спектра услуг, в которых более всего нуждаются потребители. Специально нанятые эксперты и консультанты совместно с руководством банка разработали детальные методики предоставления услуг. Сотрудники банка прошли достаточно длительное обучение и переаттестацию. Многие из них по своей инициативе, помимо внутрифирменного обучения, успешно прошли заочные курсы в специализированных заведениях. Во время аттестации сотрудники точно и полно рассказывали потребителям о новых видах услуг. Они подробно долгое время объясняли выгоды новых предложений до тех пор, пока клиент не начинал проявлять заинтересованность. После этого сотрудники отвечали на вопросы клиентов и помогали им разобраться в бланках и заявках на дополнительные услуги, в том числе помогали заполнять эти бланки.

Закрепить успех была призвана новая система мотивации, ставившая заработную плату сотрудников в прямую зависимость от распространения новых банковских продуктов, соблюдения методики их предоставления и от общего объема оказанных услуг. Первоначально данная система встречена с энтузиазмом.

Однако после того как отделения приступили к оказанию новых услуг, число клиентов неожиданно стало уменьшаться. Очереди около окошек сначала резко возросли, а потом так же резко сократились. Многие клиенты стали отказываться от даже обычных банковских процедур. Хорошо обученные опытные работники переходили на работу в другие банки. Остающиеся демонстрировали деморализованность и неудовлетворенность неожиданно сократившимися размерами заработной платы. Финансовое положение банка не замедлило ухудшиться.

Пытаясь спасти положение, менеджмент банка принял важные решения. В двух отделениях провели эксперимент. Большую часть кассиров перевели на предоставление прежних, лишь немного усовершенствованных стандартных услуг, не требующих ни высокого уровня подготовки, ни большого количества времени. Для этих работников возвращена прежняя система мотивации. Новые финансовые услуги поручили предоставлять специальной группе служащих. Им выделили отдельные столы, установили информационные щиты, рекламирующие новые услуги.

Эксперимент оказался успешным. Показатели снова пошли вверх, причем как в традиционном наборе услуг, так и в новых видах. Разумеется, результаты распространили на работу всех отделений.

Тем не менее вследствие первоначально неудачного нововведения банк потерял полтора года и солидную сумму денег.

Вопросы:

1 Прав ли был высший менеджмент банка, принимая решение о расширении перечня услуг?

2 По какой причине клиенты стали отказываться от услуг банка, что могло их не устраивать?

3 Определите эффективность работы банка с точки зрения потребителя.

4 Почему сотрудники банка начали увольняться?

5 Что такое «целевые группы» (группы по проектам) и для чего они необходимы?

6 Если бы Вы руководили этим банком, что бы Вы предприняли, дабы не пускать подобных ошибок?

Практическое занятие 2 Корпоративная культура как способ формирования единства целей, взглядов и оценок персонала организации

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 3.3

Вопросы для обсуждения

1 Как соотносятся корпоративная культура и кадровая политика? Определите место кадровой политики в системе корпоративной культуры.

2 Как можно классифицировать организационные культуры, исходя из основных стратегических целей организаций? Какой из типов корпоративной культуры представляется вам наиболее предпочтительным? Аргументируйте свой ответ.

3 Покажите связь корпоративной культуры и кадровой политики на конкретных примерах из опыта отечественных и зарубежных компаний.

4 Назовите основные цели кадровой политики. Каким образом отслеживается реализация этих целей на практике?

5 Какую кадровую политику можно назвать эффективной? Как взаимодействуют сильная корпоративная культура и эффективная кадровая политика? Приведите примеры.

Практическое задание

Определите, какие типы организационных культур проявляются в следующих ситуациях, характеризующих кадровую политику компаний.

Обоснуйте свою позицию.

Ситуация № 1

Предприятие подбирает специалиста на должность торгового представителя компании. К кандидатам предъявляются достаточно высокие профессиональные требования. Есть два претендента, давно работающие в компании:

Иванов — инженер-конструктор, глубоко знает продукцию своего предприятия, умеет убедительно рассказать о ее достоинствах, имеет несколько патентов на изобретения, предан своему предприятию и принял твердое решение проявить себя в новом виде деятельности.

Васенин — имеет диплом менеджера, проработал в экономическом отделе предприятия три года, руководил группой, коммуникабелен, умеет расположить к себе. Основным, хотя и легко преодолимым недостатком, который может помешать ему занять вакантную должность, он считает недостаточное знание продукции предприятия. Предпочтение отдано первому претенденту — Иванову.

Ситуация № 2

На вновь открывшееся предприятие поступил высококвалифицированный специалист, имеющий опыт работы на аналогичном предприятии в другом городе. Через некоторое время он выразил желание получить новые знания, связанные с исследованием рынка, в связи с чем обратился в кадровую службу с просьбой направить его на семинар.

Специалисту отказано в связи с отсутствием «средств».

В течение года он не раз выдвигал обоснованные предложения по повышению качества работы своего подразделения, к чему руководство не проявило ни малейшего интереса. Через год сотруднику, с которым он в одно и то же время пришел на предприятие и который не отличался высокой квалификацией и инициативностью, был повышен оклад, его же зарплата осталась на прежнем уровне. Будучи неудовлетворенным сложившейся ситуацией, он попытался побеседовать с менеджером по персоналу. Но на вопрос о причинах этой ситуации получил равнодушный ответ: «Это ваши проблемы. Не нравится у нас работать — увольняйтесь».

Так фирма лишилась опытного профессионала, инициативного, думающего работника, которого по достоинству оценили в компании с другой организационной

культурой.

Ситуация № 3

В крупную организацию, имеющую известный бренд, пришла работать секретарь, женщина с высшим образованием, прекрасным знанием компьютера, свободно владеющая двумя иностранными языками.

Предыдущий опыт работы — маленькая фирма с большой текучестью персонала, без традиций и установочных базовых ценностей, объединяющих коллектив. А здесь — сплоченная организация, нормы и ценности, разделяемые почти всем персоналом, сложившийся стиль общения между сотрудниками, развитое чувство сопричастности к успехам компании.

Менеджер по персоналу ввел нового секретаря в курс дела, дал развернутую информацию о принятых стандартах организационных отношений. Ближайшие сотрудники оказали деловую и эмоциональную поддержку. В дальнейшем женщина сделала блестящую карьеру в данной компании и вполне удовлетворена работой и заработком.

Ситуация №4

Две конкурирующие между собой фирмы, выпускающие электротехническое оборудование (назовем их условно фирма А и фирма В), объявили конкурс на вакантную должность директора по продажам.

Фирма А работает на рынке 10 лет, конкурентоспособна, устойчива, рентабельна.

Фирма В — на рынке 2 года, но уже имеет определенные успехи, медленно, но неуклонно растет прибыль предприятия.

Квалифицированный специалист, имеющий значительный опыт работы, подал заявление в эти две компании в надежде получить должность в фирме А.

Эта фирма представлялась ему более перспективной с точки зрения завоевания рынка и его собственного карьерного роста. Подав заявление в фирму В, он рассматривает ее как запасной вариант.

Фирма А отклонила его кандидатуру по двум причинам:

1) в ходе собеседования выяснилось, что он ничего не знает о традициях компании, не проявил интереса к ее истории, особенностям организационных норм, хотя и отметил, что работа службы продаж не соответствует современным требованиям и подлежит глубокому реформированию;

2) в послужном списке кандидата значилось пять предприятий при общем стаже его работы — 8 лет. Это обстоятельство оценено как неспособность претендента идентифицировать себя с организацией. Фирма В предложила ему занять вакантную должность, отметив его два главных достоинства:

1) мобильность, способность осваивать новые сегменты рынка (сменил за 8 лет работы 5 предприятий, на каждом из которых успешно трудился);

2) стремление к инновациям. При собеседовании кандидат заявил, что при предварительном знакомстве с предприятием он увидел много недостатков в сложившейся системе работы с клиентами и готов к кардинальному ее изменению.

Практическое занятие 3 Особенности управления персоналом

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 3.1

Вопросы для обсуждения

1 Каковы основные концепции и подходы в построении теорий корпоративной культуры?

2 Что такое культура? Какую роль она играет в человеческом обществе? Как она влияет на поведение личностей и социальных групп?

3 С чем связано многообразие подходов к определению сущности и содержания

культуры?

4 Приведите некоторые из предлагаемых разными Авторами определений организационной и корпоративной культуры. В чем их сильные и слабые стороны? Как должно, на ваш взгляд, звучать наиболее полное определение этих понятий?

5 Можно ли употреблять понятия “организационная культура”, “корпоративная культура” и “деловая культура” как синонимы?

6 Охарактеризуйте корпоративную культуру как непременный атрибут любой организации.

7 Каковы признаки и свойства корпоративной культуры?

8 Что такое модель организационной культуры и для чего она необходима? Назовите основные модели организационной культуры.

Практическое задание.

1 Используя один из инструментов, попытайтесь выявить базовые представления (предположения), ценности и артефакты (внешние признаки), характерные для корпоративной культуры той организации, в которой вы проходили практику.

Практическое занятие 4 Нормы взаимоотношений в трудовом коллективе

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 1.2

Вопросы для обсуждения

1 Какую цель преследуют руководители корпорации, формируя определенный тип организационных ценностей?

2 Какие проблемы внешней адаптации и внутренней интеграции помогает решить эффективная корпоративная культура?

3 Что такое аккультурация? Какова роль корпоративной культуры в этом процессе?

4 Назовите функции корпоративной культуры и дайте им характеристику. Какие функции вы могли бы добавить еще?

Практическое задание:

1 Покажите на примере какой-либо организации роль корпоративной культуры в решении проблем внешней адаптации и внутренней интеграции.

Практическое занятие 5 Мотивация сотрудников

Цель занятия заключается в формировании у студентов универсальной компетенции: УК - 3.1

Вопросы для обсуждения

Контрольные вопросы:

1 Каково предназначение кодекса корпоративной культуры в системе управления персоналом? Почему многие успешные организации стремятся к его созданию?

2 Что включает в себя понятие профессиональной этики?

3 Назовите основные заповеди делового этикета.

4 Какие функции, на ваш взгляд, выполняют корпоративные традиции?

5 Какие типы обрядов в корпоративной культуре вы можете выделить?

6 Какие характеристики поведения подразумеваются под ритуализацией?

Практические задания:

1 Составьте кодекс корпоративной культуры организации, в которой вы проходили практику.

2 Разработайте профессионально-этический кодекс работника той специальности, по которой вы проходите обучение.

Ситуация

Боб Маккьюри, возглавляющий с 1993 г. подразделение компании «Тойота» в США, обладает совершенно уникальным, отличающим его от других руководителей стилем руководства. Данный стиль не внушает никакой любви к Бобу со стороны подчиненных, тем не менее подразделение, возглавляемое им, работает успешно.

Он всегда приезжает в офис к 6 ч утра. По дороге на работу он успевает переговорить по телефону с несколькими менеджерами фирмы по интересующим его вопросам. В офисе он первым делом просматривает и анализирует подготовленные отчеты о продажах. Затем вызывает менеджеров тех подразделений, показатели которых снизились, и предельно жестко выясняет причины, нередко прибегая к административным мерам. Его работа заканчивается поздно ночью.

Что же заставляет Боба работать так напряженно? Безусловно, это желание обойти успешно продвигающуюся вперед фирму-конкурента «Хонда» и довести объем продаж машин своей марки на рынке США до 10%. Боб убежден, что при существующей сейчас конкуренции на рынке управление компанией должно быть достаточно жестким.

Резкий и агрессивный стиль руководства Боб использует и при общении со своими японскими коллегами, часто вызывая их недоумение. Но результаты работы Боба ошеломляют.

Согласно основному критерию в оценке любого руководителя — способность получать максимальную отдачу от подчиненных, — Боб является весьма успешным руководителем и, как отметил один из сотрудников, заставляет исполнителя превосходить собственные ожидания и представления о себе. Не является ли это тем, что мы называем лидерством?

Вопросы для обсуждения

1 Охарактеризуйте стиль руководства Боба. Для какого типа культуры такой стиль наиболее характерен?

2 Является ли данный стиль успешным? Обоснуйте свою позицию.

3 Хотели бы вы работать под руководством Боба? Каков его механизм мотивации своих служащих?

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Моисеева Е. Г.	Управление персоналом. Современные методы и технологии: Учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2017	http://www.iprbookshop.ru/68732.html
Л1.2	Персикова Т. Н.	Корпоративная культура: Учебник	Москва: Логос, 2015	http://www.iprbookshop.ru/70694.html
Л1.3	Литвинюк А. А.	Управление персоналом: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/upravlenie-personalom-433528
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л2.1	Инжиева Д. М.	Управление персоналом: Учебное пособие (курс лекций)	Симферополь: Университет экономики и управления, 2016	http://www.iprbookshop.ru/73272.html
Л2.2	Куприянчук Е. В., Щербакова Ю. В.	Управление персоналом: ассессмент, комплектование, адаптация, развитие: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2012	http://znanium.com/go.php?id=264424
Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, "СТиИГ"; сост. В.А. Бородай	Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса: метод. указания по подготовке к семинарским занятиям	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/korporativnaya-kultura-i-upravlenie-personalom-v-organizaciyah-servisa-metodicheskie-ukazaniya-po-podgotovke-k-seminarskim-zanyatiyam
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Персикова, Т. Н. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Персикова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2015. — 288 c.			
Э2	Моисеева, Е. Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Г. Моисеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование,			
Э3	Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство			
Э4	Инжиева, Д. М. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие (курс лекций) / Д. М. Инжиева. — Электрон. текстовые данные. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2016.			
Э5	Управление персоналом: ассессмент, комплектование, адаптация, развитие: Уч. пос. / Е.В.Куприянчук, Ю.В.Щербакова. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2012. - 255 с.			
Э6	Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса: методические указания по подготовке к семинарским занятиям. – Ростов-на-Дону : Донской гос. техн. ун-т, 2018. – 28 с.			
Перечень программного обеспечения				
	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;			
	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....7
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....9
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....10
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Корпоративная культура и управление персоналом».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью курса является изучение современных социокультурных концепций и технологий принятия решений, а также формирование навыков аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий сферы сервиса.

Задачами изучения дисциплины:

- сформировать знания, умения, навыки и компетенции в области выработки и принятия решений;
- ознакомить с современными методами и технологиями коллективного поиска и принятия решения;
- дать теоретические представления об организационно-управленческой, информационно-аналитической и предпринимательской деятельности, обеспечивающей эффективное управление трудовыми ресурсами и персоналом организаций;
- рассмотреть представления о различных моделях корпоративного управления в современном мире, возможности их использования в российских условиях.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-1.2: Применяет в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами

УК-3.1: Знает подходы и систему организации и руководствуется работой команды для достижения цели

УК-3.2: Умеет организовать и руководить работой команды, определять стратегию для достижения поставленной цели

УК-3.3: Владеет навыками организации команды, постановкой тактической и стратегической цели для ее достижения

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

методик поиска, отбора и анализа информации, ее обработки, проведения критического анализа и синтеза, выявление связей и отношений между субъектами на основе системеного анализа

основы руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления

основы руководства и организации работы коллектива в команде

порядка постановки тактических и стратегических целей и учета их в работе команды

Уметь:

осуществлять поиск и всестронний анализ необходимой информации, проводить анализ, выявлять связи между составляющими явлениями и процессами

руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов

на основе принципов командного менеджмента организовывать командную работу

учитывать тактические и стратегические цели организации в командной работе

Владеть:

навыками на основе системного анализа и мышления выявлять информацию, нееобходимую для дальнейшего исследования, идентифицировать существующие связи между явлениями и процессами

навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности

навыками руководства коллективом на принципах командного менеджмента

навыки организации командной работы на основе стратегического и тактического менеджмента

Самостоятельная работа по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

1 Дайте определение понятию «организационная культура».

2 В чем вы видите разницу между корпоративной и организационной культурой?

3 Назовите и объясните сущность основных функций организационной культуры.

4 На каких принципах строится классификация организационных культур?

5 В чем разница между сильной и слабой организационной культурой?

6 Назовите 12 принципов ведения дела в России?

7 Назовите основополагающие концепции организационной культуры.

8 Охарактеризуйте сущность концепции Э. Шейна.

9 В чем смысл концепции К. Кэмерон и Р. Куинн?

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

10 Расскажите содержание концепции О. Виханского и А. Наумова.

11 Объясните концепцию организационной культуры Ч. Ханди.

12 В чем смысл концепции У. Оучи?

13 Какие типы культуры составляют типологию Р. Акоффа?

14 На элементах каких типологий базируется авторитарно-коллективистская концепция корпоративной культуры С. А. Шапиро?

15 Объясните смысл концепции социокультурной среды И. В. Андреевой.

16 В чем заключается сущность методик определения эффективности организационной культуры?

17 Кратко охарактеризуйте российские методики оценки эффективности организационной культуры.

18 Объясните сущность методики Д. Дэнисона.

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Характеристика современного рынка труда в России
2. Корпоративная культура и ее роль в организациях индустрии туризма
3. Основные ценности корпоративной культуры в организациях индустрии туризма
4. Сравнительный анализ видов корпоративной культуры
5. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры в организациях индустрии туризма
6. Роль руководителя в формировании корпоративной культуры предприятия
7. Влияние корпоративной культуры на мотивацию персонала
8. Стиль руководства и взаимоотношений на предприятиях с корпоративной культурой
9. Нестандартные методы отбора персонала на предприятиях
10. Подбор эксклюзивного персонала (headhunting, executive search)
11. Процесс формирования эффективной команды

Уровень 2

12. Методы, используемые при построении эффективной команды
13. Адаптация нового сотрудника на предприятии с корпоративной культурой
14. Система лидерства в организации: ролевое лидерство
15. Управление лидерством в организации
16. Система корпоративного обучения персонала в организациях индустрии туризма
17. Виды тренингов персонала в организациях индустрии туризма

Уровень 3

18. Кейс- анализ как метод обучения персонала
19. Коучинг как метод обучения персонала на предприятиях с корпоративной культурой
20. Командный коучинг как инструмент повышения эффективности работы персонала

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и	1 1 1

	структуре реферата; - грамотность и культура изложения	 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Перечень вопросов к зачету:

1. Корпоративная культура и ее роль в организациях индустрии туризма
2. Корпоративный кодекс как основа корпоративной культуры организации
3. Виды корпоративных кодексов
4. Основные ценности организаций индустрии туризма
5. Методы формирования и поддержания корпоративной культуры в организациях индустрии туризма
6. Уровни корпоративной культуры организации.
7. Международные стандарты серии ИСО-9000 и TQM как объективная основа изменений в стиле и подходах к управлению персоналом.
8. Нормативная мотивация и ее связь с корпоративной культурой
9. Основные этапы эволюции организационно-управленческих идей.
10. Дать характеристику целей и задач системы управления персоналом организации.
11. Основные функции системы управления персоналом организации.
12. Источники набора и методы отбора персонала.
13. Основные этапы процесса набора кадров
14. Программы адаптации в организациях сферы туризма: общие и специализированные
15. Организация обучения персонала: цели, задачи, формы.

16. Внутрикорпоративное обучение в организациях сферы туризма

17. Понятие стиля управленческой деятельности. Преимущества и недостатки авторитарного стиля управления.

18. Понятие стиля управленческой деятельности. Преимущества и недостатки демократического стиля управления.

19. Понятие стиля управленческой деятельности. Преимущества и недостатки либерального стиля управления.

20. Мотивация трудовой деятельности.

21. Формы власти.

22. Материальное стимулирование

23. Формы нематериального стимулирования в организациях сферы туризма

24. Роль групповых отношений в эффективном функционировании организации сферы туризма.

25. Конфликт. Его негативные и позитивные функции.

26. Основные причины конфликтов в организации

27. Профилактика и управление конфликтами.Критерии оценки:

При ответе обучающийся может получить максимальное количество баллов: за первый вопрос – 25 баллов, за второй вопрос – 35 баллов, за третий вопрос – 40 баллов (итого максимальное количество баллов за зачет – 100 баллов).

По итогу ответа обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Моисеева Е. Г.	Управление персоналом. Современные методы и технологии: Учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2017	http://www.iprbookshop.ru/68732.html
Л1.2	Персикова Т. Н.	Корпоративная культура: Учебник	Москва: Логос, 2015	http://www.iprbookshop.ru/70694.html
Л1.3	Литвинюк А. А.	Управление персоналом: Учебник и практикум	Москва: Издательство Юрайт, 2019	https://www.biblio-online.ru/book/upravlenie-personalom-433528
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Инжиева Д. М.	Управление персоналом: Учебное пособие (курс лекций)	Симферополь: Университет экономики и управления, 2016	http://www.iprbookshop.ru/73272.html
Л2.2	Куприянчук Е. В., Щербакова Ю. В.	Управление персоналом: ассессмент, комплектование, адаптация, развитие: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО&#65533;, 2012	http://znanium.com/go.php?id=264424

Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, "СТиИГ"; сост. В.А. Бородай	Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса: метод. указания по подготовке к семинарским занятиям	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/korporativnaya-kultura-i-upravlenie-personalom-v-organizaciyah-servisa-metodicheskie-ukazaniya-po-podgotovke-k-seminarskim-zanyatiyam
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Персикова, Т. Н. Корпоративная культура [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Персикова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Логос, 2015. — 288 c.			
Э2	Моисеева, Е. Г. Управление персоналом. Современные методы и технологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Г. Моисеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование,			
Э3	Управление персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство			
Э4	Инжиева, Д. М. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебное пособие (курс лекций) / Д. М. Инжиева. — Электрон. текстовые данные. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2016.			
Э5	Управление персоналом: ассессмент, комплектование, адаптация, развитие: Уч. пос. / Е.В.Куприянчук, Ю.В.Щербакова. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2012. - 255 с.			
Э6	Корпоративная культура и управление персоналом в организациях сервиса: методические указания по подготовке к семинарским занятиям. – Ростов-на-Дону : Донской гос. техн. ун-т, 2018. – 28 с.			
Перечень программного обеспечения				
	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;			
	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Корпоративная культура и управление персоналом»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «Методы принятия управленческих решений» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Менеджмент как процесс принятия организационно- управленческих решений....5
Практическое занятие 2 Моделирование и модели приятия управленческих решений....7
Практическое занятие 3 Методы выявления (генерирования) альтернатив....11
Практическое занятие 4 Методы реализации организационно- управленческих решений и контроля выполнения....14
Практическое занятие 5 Эффективность управленческих решений....17
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....19

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель дисциплины: дать обучающимся знание теории и практические аспекты процесса разработки, планирования, принятия и исполнения управленческих решений, организации их эффективной реализации и контроля в системе государственной службы, подготовить высококвалифицированных специалистов широкого профиля, умеющих разрабатывать и реализовывать управленческие решения современных моделей управления и принятия решений.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-1.1: Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода, применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи

УК-1.2: Применяет в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами

ОПК-1.1: Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

Изучив данный курс, студент должен:

-основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;

- общую методологию и технологию разработки управленческих решений (УР);
- содержание процесса планирования при разработке УР;
- организационные и социально-психологические основы подготовки и реализации
- технологию оценки качества и эффективности разработки УР.

Уметь:

- применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели;
- быстро находить решения стандартных типовых задач управления;
- находить наиболее разумные и оптимальные решения нестандартных задач управления;
- осуществлять обоснованный выбор критериев целесообразности;
- оценивать и выбирать альтернативные варианты решения;
- осуществлять планирование по реализации выбранного варианта решения;
- сравнивать и сопоставлять зарубежный и российский опыт разработки управленческих решений.

Владеть:

- способностью находить организационно – управленческие решения и готовностью нести за них решения;

- осознанием социальной значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;

- навыками поиска и критической оценки информации, необходимой для принятия управленческого решения;

- навыками разработки мероприятий для реализации и/или адаптации выбранной модели принятия управленческих решений к конкретной ситуации.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Менеджмент как процесс принятия организационно-управленческих решений

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной и универсальной компетенции: УК-1.1 УК- 1.2 ОПК-1.1

Теоретическая часть

Управление есть всеобщая человеческая деятельность, а менеджмент это его специфическая область, включающая деятельность профессионалов, специалистов по обеспечению успешной деятельности организаций.

Предмет менеджмента как науки управления охватывает исследования законов и закономерностей жизнедеятельности организаций и отношений между работниками в процессе управления.

Менеджмент – это управление организацией, хозяйствующей в условиях рынка. Понятия менеджмента и управления организацией чаще всего используются как понятия идентичные, взаимозаменяемые. Это находит отражение в определениях данных понятий в фундаментальных работах отечественных и зарубежных авторов, где раскрывается их содержание.

Существует две достаточно различные точки зрения на значение науки менеджмента и специального управленческого образования для подготовки кадров менеджеров.

Первая из них, характерная для США и Европы, отводит управленческому образованию очень важную роль. Здесь считают науку менеджмента основополагающей для формирования специалистов по управлению людьми, которые, в свою очередь, являются не менее сложными объектами, чем машины или химические процессы, чтобы неподготовленный человек мог управлять ими.

Другая точка зрения – в Японии, где система подготовки менеджеров построена иначе. Крупные фирмы сами готовят руководителей, т.е. происходит обучение опытом, когда старшие по должности учат младших. Процесс подготовки квалифицированного менеджера через планирование карьеры, обмен опытом, ротацию кадров и т.п. занимает почти два десятка лет. Основой подготовки менеджеров считают практику, в то время как

наука имеет общеобразующую роль. Так, в стране принято, что на предприятиях учатся все — от рабочего до управляющего фирмой.

В России в условиях отсутствия квалифицированных менеджеров, могущих подготовить себе смену, при всей близости нашей бывшей советской системы к японскому образцу, наиболее вероятен, возможен и реализуется западный вариант.

Необходимость управленческой деятельности определяется наличием организаций, в которых люди совместно работают для достижения общих целей. Для того чтобы организация могла добиться успеха, цели и задачи ее подразделений должны быть скоординированы посредством вертикального и горизонтального разделения труда.

Успешность деятельности организации зависит от умения выжить, результативности, эффективности и производительности деятельности организаций, которые определяются уровнем менеджмента в ней.

Развитие и совершенствование менеджмента приспособление его к конкретной обстановке на сегодня является одним из главных рычагов улучшения результатов деятельности фирм. Он во многих случаях оказывается гораздо более действенным, чем дополнительные финансовые вложения или создание новых производственных мощностей предприятия.

Кроме этого, все грани менеджмента целесообразно сгруппировать, учитывая, что он является одновременно и системой, и процессом.

В менеджменте как системе выделяют такие три его грани:

1) менеджмент – это воздействие субъекта на объект управления;

2) менеджмент – это воздействие на объект с четко определенной целью или это механизм достижения цели;

3) менеджмент – это руководство таким специфическим объектом управления, как люди, поэтому необходимо знание и учет не только объективных, но и субъективных факторов управления.

В менеджменте как процессе выделяют следующие грани:

1) менеджмент – это выполнение определенной совокупности специфических видов деятельности, называемых управленческими функциями (планирования, организации, мотивации, контроля);

2) менеджмент – это процесс принятия и реализации управленческих решений;

3) менеджмент – это процесс переработки и выработки информации и процесс коммуникаций, связывающий воедино все составляющие системы управления.

Методические рекомендации: проведение данного семинарского занятия требует предварительной подготовки со стороны магтсьров. Поэтому необходимо заранее рекомендовать студентам разбиться на группы по 5-6 человек в каждой и осуществить поиск и конспектирование определений понятий «менеджмент», «управление», «менеджер», «руководитель», «управляющий» и их синонимов. А также постараться дать краткую характеристику всех основных понятийных элементов, которые им встретятся в ходе изучения указанных определений. На занятии команды обмениваются определениями и стараются правильно и наиболее полно пояснить их сущность. Объяснение команды-соперницы может быть дополнено домашней заготовкой, если команда, предложившая определение, не удовлетворена полученным ответом. Побеждает команда, получившая наибольшее количество баллов по итогам всех раундов. Обязательно учитывается общее количество заготовленных определений и степень их проработанности, а также умение пояснить основные понятийные элементы предложенных определений без предварительной домашней подготовки.

Вопросы к практическому занятию:

1. Какова сфера применения слова «управление»?
2. Дайте определение менеджмента?
3. Проанализируйте различные определения понятия «менеджмент» и

покажите их взаимосвязь.

4. Какие аспекты отражаются в понятии «менеджмент»? Чем отличаются понятия «менеджмент» и «управление»?

5. Какова сущность понятия управление организацией и менеджмента? Выделите шесть его основных граней.

6. Чем вызвано множество разнообразных подходов к определению содержания управления?

7. Каково значение менеджмента как вида деятельности?

8. На чем основывается утверждение о том, что управление является наукой?

9. Каково значение менеджмента как науки?

10. Что общего между управлением и искусством?

Литература: [1, 2, 3, 4-6]

Ситуации

Ситуация 1 Свод законов Хаммурапи

Некоторые законы мудрейшего правителя древности поучительны для потомков. Согласно одному из них, родители могли продавать детей, если к тому их принуждала нищета. Если замужнюю женщину обнаруживали с любовником, то ее бросали в воду; а на неверного мужа можно было только жаловаться в суд. За несправедливое обвинение клеветник наказывался по суду обстриганием височных волос. За убийство мужа виновницу сажали на кол. За злословие на родителей отрезали язык, за побои — отрубали руку. Муж ничего не получал из приданного покойной жены — оно принадлежало детям. Напротив, вдове возвращали ее приданое и подарки мужа, она пользовалась оставленным имуществом совместно с детьми.

Начальники за притеснение солдат подвергались смертной казни. За воровство полагалась смертная казнь, за кражу со взломом грабителя убивали у стены дома и закапывали на месте. К вору приравнивался продавший потерянную вещь, а также ее покупатель, не доказавший, что он купил не заведомо краденое. Хирург, сделавший удачную операцию знатному человеку, получал 10 сиклей, простому — 5, но за неудачную лишался рук.

Архитектора вознаграждали сообразно величине постройки, по мерке за каждую единицу пространства. Если дом обрушится и задавит хозяина, архитектор подвергается казни; если погибнет сын хозяина, казнят сына архитектора. В случае замеченных погрешностей постройки ремонт производится архитектором. Те же принципы действуют в отношении корабельщиков и представителей других профессий.

Кодекс законов Хаммурапи рассматривает проступки исключительно с точки зрения материального вреда для личности или опасности для государства и общества. Он гарантирует права всем замужним женщинам на личную безопасность, в нем полностью отсутствует правило родовой мести. Поэтому считается, что законы Хаммурапи впервые создали правильно организованное культурное государство, которое взяло на себя защиту подданных и отмщение убийцам.

Вопросы для обсуждения ситуаций:

1.Можно ли считать данный документ свидетельством зарождения человеческой гуманности. Какие позитивные и негативные стороны наблюдаются у этого явления?

2. Чьи интересы защищали эти законы?

3.Признаки возникновения каких современных функций менеджмента можно заметить на данном этапе развития науки управления?

Практическое занятие 2 Моделирование и модели приятия управленческих решений

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной и универсальной компетенции: УК-1.1 УК- 1.2 ОПК-1.1

Теоретическая часть

Организация – это двое и более людей, деятельность которых координируется (направляется) для достижения общих целей.

Существуют формальные и неформальные организации.

В менеджменте слово организация используется для обозначения формальной организации, создаваемой с соблюдением определенных формальных правил (устава, учредительных документов, приказа руководителя, положения и пр.). Организации создаются для достижения самых разных целей, удовлетворения различных потребностей людей, поэтому они так разнообразны, имеют самое различное назначение, расположение, размеры, внешний вид, строение, поведение и другие характеристики. Это играет важную роль при рассмотрении организаций как объектов управления, чтобы использовать эффективные методы и приемы координации деятельности людей.

Сложные организации, вне зависимости от их конкретного назначения, имеют общие характеристики, черты, параметры или исходные принципы. Они формулируются по-разному различными авторами, но имеют общий смысл. К таким параметрам относят:

– наличие общих целей;

– преобразование ресурсов для достижения результатов. Основные ресурсы, используемые организацией – это люди (трудовые ресурсы), капитал (деньги, основные фонды), материалы, технология и информация;

– зависимость организации от внешней среды как в отношении своих ресурсов, так и в отношении потребителей;

– разделение труда. Разделение всей работы на части называется горизонтальным разделением труда;

– образование подразделений в сложных организациях;

– необходимость и наличие управляющего органа.

Важной количественной характеристикой эффективности является производительность. Производительность – это отношение количества единиц на выходе к количеству единиц на входе. Она отражает комплексную результативность использования всех видов ресурсов (труда, капитала, технологии, информации). Ключевой составляющей производительности является качество труда, продукции, управленческой деятельности.

Менеджеры решают, какие цели в области производительности будут поставлены перед организацией, какие методы получения продукции будут использованы, какие формы стимулирования наиболее приемлемы и другое. Именно руководители своей организованностью, личным примером задают тон в организации. Именно они определяют, будет ли в своей работе организация ориентирована на качество, производительность и на потребителей или останется к ним безразличной.

Вопросы к практическому занятию:

1. Что такое организация?
2. Когда организацию можно считать успешной?
3. Как организации взаимодействуют с внешней средой?
4. Для чего необходимо управление в организации?
5. Что необходимо для успеха организации?
6. Дайте определения эффективности, производительности.
7. Какие основные внутренние переменные организации следует учитывать руководству?
8. Что такое цели и какие цели бывают у организации?

Ситуация «Форд» вчера, сегодня и завтра

Генри Форд был великим руководителем. Он представлял собой архетип авторитарного предпринимателя прошлого. В начале XX века на фирме «Форд Мотор» только один человек принимал решения с любыми последствиями. Общие же принципы Форда были суммированы в одной фразе: «Любой покупатель может получить автомобиль любого цвета, какого пожелает, пока автомобиль остается черным». Форд сделал свою модель «Ти» настолько дешевой, что ее мог купить практически любой работающий человек.

Примерно за 12 лет Форд превратил крошечную компанию в гигантскую отрасль, изменившую американское общество. Более того, он сделал это, постигнув, как построить автомобиль, продаваемый всего за 290 долл., и платя своим рабочим одну из самых высоких ставок того времени — 5 долл. в неделю. Так много людей купили модель «Ти», что в 1921 г. «Форд Мотор» контролировала 56% рынка легковых автомобилей США и заодно почти весь мировой рынок.

В то время как «Форд Мотор» сохраняла верность черной модели «Ти» и традиции, согласно которой босс командует, а остальные выполняют, фирма «Дженерал Моторс» ввела в практику частые замены моделей, предлагая потребителю широкий ассортимент стилевых и цветовых оформлений и доступный кредит. Доля «Форд Мотор» на рынке резко сократилась, а рейтинг ее руководителей сильно снизился. В 1927 г. фирма была вынуждена остановить сборочный конвейер, чтобы переоснастить его под выпуск весьма запоздавшей модели «А». Это позволило «Дженерал Моторс» захватить 43,5% автомобильного рынка, оставив «Форду» менее 10%.

Несмотря на жестокий урок, Форд так и не смог прозреть. Вместо , того чтобы учиться на опыте «Дженерал Моторс», он продолжал действовать по старинке. В следующие 20 лет фирма «Форд Мотор» едва удерживалась на третьем месте в автомобильной промышленности и почти каждый год теряла деньги. От банкротства ее спасало только обращение к резерву наличных в 1 млрд долл., который Форд скопил в удачные времена.

«Форд» – вторая в сегодняшнем мире автомобилестроительная компания – в 1994 г. бросила вызов своим конкурентам. Впервые в своей истории компания ставила цель превратиться во всемирную корпорацию, разрушить национальные и региональные барьеры, которые мешают ей продвигаться по пути создания «универсальных» моделей автомобилей, ориентированных на общемировой рынок сбыта.

Стремясь повысить эффективность своих громадных инвестиционных программ и одновременно расширяя гамму собственной продукции, все пользующиеся мировой известностью автомобилестроительные компании сталкиваются с одной и той же сложнейшей проблемой. Им необходимо сократить цикл доведения продукции до рынка и в то же время буквально на ходу «впрыгивать» во вновь возникающие его секторы, будь то многоцелевые автомобили, спортивные машины или микролитражки. Они должны сократить свои огромные расходы на закупку материалов и комплектующих, а сделать это можно, если отказаться от региональной замкнутости и обратиться к мировым ресурсам деталей и систем.

Крупные японские фирмы – «Тойота», «Ниссан» и «Хонда» – сколько-нибудь значимо вступили на мировые рынки всего 20 лет назад. Благодаря преимуществам современных средств связи у них сложились более рациональные организационные структуры. Во многом благодаря этому во всех регионах мира та или иная японская фирма продает, по существу, один и тот же автомобиль. Например, модель «Королла» компании «Тойота», продаваемая в Северной Америке, мало отличается от той, что продается в Европе или в самой Японии. Если говорить об основных характеристиках, то машина разрабатывалась и конструировалась только один раз, хотя сборка ее осуществляется на четырех континентах.

Напротив, дочерние компании американских гигантов – «Форд Европа» и «Дженерал Моторс Европа» – создавались как полностью независимые

автомобилестроительные фирмы с законченным циклом производства. В течение долгих лет большая часть их продукции проектировалась, разрабатывалась и конструировалась с ориентацией только на европейский рынок (иногда, правда, предусматривался некоторый экспорт в другие части света). Таким образом, они дублировали, а не дополняли деятельность своих материнских компаний в Северной Америке.

В рамках своей революционной перестройки компания «Форд» планировала создать подразделение «Форд Аутомотив Оперейшнс», в котором эффективно слились бы европейское и североамериканское направления бизнеса, а также фордовская группа компаний – производителей автомобильных деталей. «Форд» реорганизовалась так, что на смену практически независимым региональным компаниям должны были прийти несколько глобальных, построенных по видам выпускаемой продукции направлений – в форме пяти центров автомобилестроительных программ (ЦАП). Четыре из них должны были быть созданы в Северной Америке, один – в Европе.

«Объединив все наши технологические процессы и избавившись от дублирования в работе, мы смогли бы оптимально использовать наши творческие и технические ресурсы», — считал председатель правления компании, ее главный управляющий Алекс Тротман. Он заявил далее, что новый подход компании «Форд» к делу обеспечит потребителей более широкой гаммой автомашин в большинстве секторов рыка и создаст гарантии высокой конкурентоспособности компании как по качеству, так и по стоимости продукции на фоне даже самых сильных соперников во всем мире.

В то же время упрощение процессов конструирования, материально-технического снабжения и других видов деятельности «существенно сократит издержки компании». Согласно этой оценке, потенциальная экономия вследствие реорганизации к концу десятилетия составила бы не менее 2-3 млрд долл. в год.

Уже более десяти лет компания нащупывала свой путь к расширению масштабов своей деятельности на весь мир. Ее высшее руководство давно испытывало буквально танталовы муки в поисках «философского камня» – так называемого общемирового автомобиля, а также жаждало добиться экономии, связанной с «однократной» разработкой изделий для его производства и продажи на различных континентах.

Первая попытка была сделана в конце 70-х гг., когда была предложена общая программа создания модели «Форд Эскорт» в Европе в Северной Америке. Однако автомашины, сошедшие с конвейеров в начале 80-х гг., не имели между собой ничего общего, кроме названия и овальной голубой фордовской эмблемы на радиаторе.

За прошедшие несколько лет компания «Форд» существенно приблизилась к своей давней мечте, приступив к реализации 6-миллиардной программы создания общемирового автомобиля «Мондео». Она стала попыткой разработать «универсальную» машину, призванную заменить как «Сьерру» в Европе, так и «Форд Темпо»/«Меркьюри Топаз» в Северной Америке. Компания рассматривала «всемирный автомобиль» как ключ к будущему.

Хотя эта фордовская система оформлялась в течение нескольких лет, она за несколько недель до назначенного срока была подведена под единую «электронную крышу» – так назвала компания свою новую организацию объединенных конструкторских работ, расположенную в Дирборне (штат Мичиган). Другие главные центры — в Дантоне (Англия), Кельне (Германия), Турине (Италия), Валенсии (Калифорния), Хиросиме (Япония) и Мельбурне (Австралия). Сеть (спутниковая связь, подводные кабели и наземные линии), приобретенная у поставщиков электронной связи, позволяет в каждой точке этой системы может использовать местных экспертов или оборудование на благо компании «Форд» в целом.

«Теперь инженеры могут быстро обменяться информацией и решить, подходит ли для данной машины, скажем, определенный тип кондиционера. Такое взаимодействие сократит в будущем процесс создания новой модели до 24 месяцев против 35 месяцев, что

ушли на создание «Мустанга» 1994 г., хотя и эта цифра значительно ниже средней по отрасли в США — 54 месяца.

Замысел компании «Форд», говорят независимые эксперты, состоит в том, чтобы ускорить процесс моделирования при помощи компьютерной сети, не исключая при этом человеческого суждения и личного взаимодействия.

Суть программы «Форд 2000» – «универсальность» и отход от старого принципа производства автомобилей, предназначенных для определенных рынков. Теперь компания «Форд» намерена выпускать модели, которые (возможно, с незначительными изменениями) будут продаваться и в Старом Свете, и в Новом Свете, и в Азии. Благодаря этой программе компания «Форд» планирует значительно сократить расходы не только на разработку новых автомобилей, но и на их производство. Говорить о результатах программы «Форд 2000» пока, видимо, рано, но уже очевидно, что ее приоритет – ориентация на весь мир.

Программа «Форд 2000» позволит компании гораздо быстрее реагировать на нужды региональных рынков. Сегодня, если все европейские родители вдруг решат подарить своим детям по «Фиесте», компания «Форд» ничем не сможет им помочь – мощности не позволяют. В будущем можно будет подключить мощности сразу нескольких заводов за их пределами. Кроме того, фирма будет быстрее реагировать на изменение покупательского вкуса (в чем японцы пока обгоняют Америку) – время на разработку модели благодаря слаженной работе дизайнерских и технических центров по всему миру будет сокращено. Цель – сократить время рождения новой модели с трех до двух лет, а разработку мотора – с одного года до трех месяцев.

Источник: О.С. Виханский, А.И. Наумов. Практикум по курсу «Менеджмент» / Под ред. А.И. Наумова. М.: Гардарика, 1998. 288 с.

Вопросы для обсуждения ситуации

1. Как бы вы охарактеризовали компанию «Форд» с точки зрения ее взаимодействия с внешним окружением?
2. В чем принципиально изменился подход компании «Форд» к взаимодействию с внешней средой в начале 90-х г.?
3. В чем преемственность подходов по взаимодействию с внешней средой в прошлом (начало XX века) и настоящем (программа "Форд 2000")?
4. Какие параметры внешней среды влияют на компанию "Форд" и какие являются решающими для поведения компании в прошлом и настоящем?

Вопросы к практическому занятию:

1. Что такое внутренняя среда организации?
2. Какие основные внутренние переменные организации следует учитывать руководству?
3. Каково содержание подходов к выделению факторов внутренней среды?
4. Почему руководство обязано осознавать взаимосвязь внутренних переменных?
5. В чём заключается необходимость учёта факторов внешней среды?
6. Охарактеризуйте факторы прямого воздействия внешней среды.
7. Какие факторы составляют среду косвенного воздействия?
8. Каковы основные характеристики состояния внешней среды?
9. Какие методы оценки состояния внешней среды организации вы знаете? В чём их сущность?

Практическое занятие 3 Методы выявления (генерирования) альтернатив

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной и

универсальной компетенции: УК-1.1 УК- 1.2 ОПК-1.1

Теоретическая часть

Функция управления – это направление или вид управленческой, характеризующийся обособленным комплексом задач и осуществляемый специальными приемами и способами.

Основными функциями управления целесообразно считать в самом общем виде – планирование, организацию, мотивацию, контроль.

Планирование – это непрерывный процесс установления и конкретизации целей развития всей организации и ее структурных подразделений, определения средств их достижения, сроков и последовательности реализации, распределения ресурсов.

Организация как функция управления нацелена на то, чтобы претворить намеченные планы в жизнь.

Мотивация – это процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей и/или целей организации.

Контроль – это процесс обеспечения достижения организацией своих целей. Он состоит из установления норм, измерения полученных результатов и проведения необходимых корректирующих мер.

Конкретные функции управления следующие: функции управления ресурсами, функции управления процессами и функции управления результатами.

Функции управления ресурсами включают:

- управление запасами;
- управление финансами;
- управление персоналом и т.д.

Функции управления процессами включают:

- управление материально-техническим снабжением;
- управление основным производством;
- управление вспомогательным производством;
- управление обслуживающим производством;
- совершенствование управления;
- управление сбытом;
- управление маркетингом и т.д.

Функции управления результатами включают:

- управление качеством;
- управление производительностью;
- управление затратами и т.д.

Так как конкретные функции возникают в результате наложения общих функций управления на специфику объектов управления, то перечень таких функций зависит от перечня объектов управления и уровня декомпозиции самих функций.

Ситуация «Компания Starwood Hotels & Resorts Inc.»

Взаимосвязь общих функций управления можно проследить на следующем примере. Компания Starwood Hotels & Resorts Inc., которой принадлежат более 700 отелей в 76 странах мира, первой в гостиничном бизнесе начала внедрение программы «Шесть Сигма». Эта международная программа, впервые осуществленная компанией «Моторола», уже помогла многим фирмам поднять уровень обслуживания клиентов и увеличить прибыль. Суть ее в оптимизации рабочего процесса и использовании каждой минуты на благо компании. В Starwood рассчитывают, что итогом осуществления программы станет супервысокий уровень обслуживания клиента, начиная с момента бронирования и размещения в номере. Скажем, сегодня регистрация вновь прибывшего занимает пять минут. Специалисты «Шесть Сигма», проанализировав каждый шаг персонала,

посоветуют, как сократить это время до идеальных трех с половиной минут.

Перестройку и ускорение доверят 450 асам, которых будут искать как внутри компании, так и на стороне. «Специалисты «Шесть Сигма» — именно так называют тех, кто участвует в программе — в зависимости от квалификации получат звания «черный пояс» и «мастер черный пояс» (для самых продвинутых). Каратистские термины, как объясняют в компании, в этом случае говорят о высоком профессионализме бойца гостиничного фронта и стремлении к постоянному совершенствованию. Боевое искусство гостиничных менеджеров будет направлено против отдельных недостатков в работе отелей, и от деятельности каждого из них компания рассчитывает на рост прибыли, превышающий $200000 в год.

Вопросы для обсуждения ситуации

1. Критерии важности проблемных ситуаций.
2. Выбор методов решения сложных проблем, моделирование таблицы решений, "дерево решений", платёжная матрица, методы сравнения альтернатив решений.
3. Экспертные методы принятия решений.
4. Методы прогнозирования в задачах принятия управленческих решений.
5. Моделирования процессов принятия управленческих решений: теория игр, модель теории очередей, модель управления запасами, модель линейного программирования, имитационное моделирование, каузальное моделирование, модель ожиданий потребителей и другие.

Методические рекомендации: проведение данного практического занятия требует предварительной подготовки со стороны студентов. В начале занятия студентов необходимо разбить на 2-4 группы исходя из численности студенческой группы. В группы для обсуждения предлагаются вопросы, подготовленные преподавателем, или вопросы из студенческой копилки по выбору преподавателя (студенты заинтересованы в подаче большого количества вопросов, поскольку они могут использовать домашнюю заготовку ответа). На обсуждение вопроса внутри группы дается время, которое зависит от сложности вопроса. Затем одна из групп отвечает на поставленный вопрос, другие соглашаются или не соглашаются с ее ответом, но обязательно приводят свои аргументы, ход своих размышлений и по возможности дополняют ответы других. Оценка ответов может производиться по следующей шкале: +; -; +- или 1, 2, 3 и т.д. место (в зависимости от количества групп участников). По итогам всех раундов распределяются места, и объявляется их оценка. Преподаватель оценивает качество ответов на вопросы, правильность аргументации, наличие обоснованных дополнений к ответам коллег, количество и качество подготовленных в копилку вопросов, и участие не менее 80% членов группы. Необходимо по-разному оценивать домашнюю заготовку и ответ на незнакомый вопрос.

Вопросы для обсуждения ситуации:

Выступая в качестве эксперта, проведите разработку стратегического плана предприятия АО “Северсталь” на краткосрочный (1996г.) и среднесрочный (1998г.) периоды по следующим этапам: 1) определение целей организации, 2) анализ внешней и внутренней среды, 3) анализ стратегических альтернатив, 4) выбор стратегии и тактики перспективного развития предприятия по основным видам деятельности.

Методические рекомендации: проведение данного практического занятия требует предварительной подготовки со стороны студентов. В начале занятия студентов необходимо разбить на 2-4 группы исходя из численности студенческой группы. В группы для обсуждения предлагаются вопросы, подготовленные преподавателем, или вопросы из

студенческой копилки по выбору преподавателя (студенты заинтересованы в подаче большого количества вопросов, поскольку они могут использовать домашнюю заготовку ответа). На обсуждение вопроса внутри группы дается время, которое зависит от сложности вопроса. Затем одна из групп отвечает на поставленный вопрос, другие соглашаются или не соглашаются с ее ответом, но обязательно приводят свои аргументы, ход своих размышлений и по возможности дополняют ответы других. Оценка ответов может производиться по следующей шкале: +; -; +- или 1, 2, 3 и т.д. место (в зависимости от количества групп участников). По итогам всех раундов распределяются места, и объявляется их оценка. Преподаватель оценивает качество ответов на вопросы, правильность аргументации, наличие обоснованных дополнений к ответам коллег, количество и качество подготовленных в копилку вопросов, и участие не менее 80% членов группы. Необходимо по-разному оценивать домашнюю заготовку и ответ на незнакомый вопрос.

Вопросы к практическому занятию

1. Какую роль играет выделение управленческих функций?
2. Что такое функция управления?
3. Перечислите общие функции управления.
4. Перечислите конкретные функции управления.
5. Что такое планирование? Для чего оно необходимо?
6. Какие виды планирования Вы знаете?
7. Из каких этапов состоит функция планирования?
8. Каких принципов нужно придерживаться, осуществляя планирование?
9. Что такое стратегическое планирование?
10. Из каких этапов состоит стратегическое планирование?
11. Что такое миссия организации? Какие элементы она может в себя включать?
12. Какие цели может ставить перед собой организация?
13. Какие факторы оценивают при анализе внешней среды? При анализе внутренней среды?
14. Какими методами анализа при этом пользуются?
15. Какие основные стратегии действий предприятия Вы знаете?
16. Из каких этапов состоит тактическое планирование?
17. В чем заключается управление по целям?

Как следует оценивать стратегический план?

Практическое занятие 4 Методы реализации организационно- управленческих решений и контроля выполнения

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной и универсальной компетенции: УК-1.1 УК- 1.2 ОПК-1.1

Теоретическая часть

Риск – это возможность возникновения неблагоприятной ситуации, опасность возникновения непредвиденных потерь прибыли, дохода, денежных средств или имущества, иных ресурсов.

Риск измеряется вероятностью, частотой возникновения того или иного уровня потерь.

1. Риски персонала (служебные риски) – риски возникновения убытков, причинами реализации которых являются ненадлежащие действия работников, в том числе: • неисполнение (ненадлежащее исполнение) сотрудниками своих должностных обязанностей вследствие недостаточной квалификации или служебной халатности, включая риск неисполнения (ненадлежащего исполнения) поручений (распоряжений)

клиентов, в том числе при осуществлении ЭДО; • совершение сотрудниками действий, не входящих в область их компетенции (превышение служебных полномочий); • совершение сотрудниками непреднамеренных ошибок (ошибочных действий); • мошеннические действия персонала – совершение сотрудниками умышленных действий (в том числе в сговоре с внешними лицами), включая совершение действий с использованием поддельных ценных бумаг и/или документов, в том числе несанкционированный доступ к компьютерным сетям с целью уничтожения, изменения (искажения) электронных данных, направленных на получение личной выгоды и/или причинение ущерба организации, клиентам; • утрата (уничтожение, порча, хищение) сертификатов ценных бумаг (в том числе в результате пожара, залива жидкостью) в результате ошибочных, противоправных действий или бездействия сотрудников. • потеря ключевых сотрудников 2. Риски внешних лиц - риски возникновения убытков, причинами реализации которых являются ненадлежащие действия внешних по отношению к организации лиц, в том числе: • неисполнение (ненадлежащее исполнение) внешними лицами своих обязательств; • совершение внешними лицами непреднамеренных ошибок (ошибочных действий) при исполнении своих обязательств; • совершение внешними лицами умышленных (криминальных) действий с целью причинения ущерба организации, клиентам, включая совершения действий с использованием поддельных ценных бумаг и/или документов, а также несанкционированный доступ к компьютерным сетям с целью уничтожения, изменения (искажения) электронных данных. 3. Риски воздействия внешних событий - риски возникновения убытков, причинами реализации которых являются: • недостаточные и/или неадекватные средства обеспечения сохранности имущества организации и ее клиентов.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и сущность управленческого риска.
2. Дисперсионный метод оценки риска.
3. Интервальный метод оценки риска.
4. Балансовый метод оценки риска.
5. Методы снижения риска: страхование, резервирование, лимитирование, диверсификация.

Ситуация «Поистине королевский успех»

За 250 лет своего существования компания *S.A.B.* стала в Великобритании настоящей традицией. На всех товарах вы увидите гордый знак льва, подпирающего большой золотой крест. Эти предметы - высочайшего качества изделия из кожи: конная упряжь, хлысты для открытых повозок, зонты и т.д.- представляют собой овеществленный символ благородства и дворянской чести. Сегодня это символ «поистине королевского успеха».

Этот семейный бизнес был основан в 1750 году. В те времена компания обслуживала преимущественно королевский двор, обеспечивая высококачественной продукцией королей и королев, принцев и принцесс. В течение продолжительного времени *S.A.B.* удавалось оставаться на вершине и показывать истинные чудеса успеха и прибыльности. Ее главный офис был расположен на элитарной улице Пиккадилли в Лондоне, и компания обслуживала только самых известных клиентов. Монархи Великобритании настолько высоко ценили заслуги *S.A.B.*, что помещения на улице Пиккадилли сдавались компании за очень небольшую долю их истинной рыночной стоимости. К сожалению, все хорошее рано или поздно кончается.

Руководители *S.A.B.* посчитали, что период бурного расцвета будет продолжаться бесконечно. Поэтому они решили расширить производственный мощности; были построены новые фабрики, а все производственные операции объединены под одной крышей. Кроме того, была резко расширена сфера розничной торговли фирмы, включая заказы по почте. Такое расширение бизнеса, конечно, повлекло за собой увеличение

издержек. Наиболее заметным событием стал переезд из традиционного помещения, расположенного на улице Пиккадилли (с его низкой арендной платой) в офис за несколько кварталов, аренда которого обходилась примерно в сотни раз дороже.

Конец 1980-х годов ознаменовался рядом весьма значительных перемен, и к исходу этого десятилетия период роста неожиданно прекратился. Британский фунт резко ослабел по сравнению с долларом, что привело к сокращению почти наполовину дохода *S.A.B.* от заказов по почте. Кроме того, начали меняться вкусы и предпочтения потребителей относительно приобретаемых ими товаров. Предметы роскоши, которые составляли подавляющую часть ассортимента *S.A.B.*, уже не пользовались большим спросом. В результате события конца 1980-х годов привели *S.A.B.* к финансовой катастрофе: например, ежегодные убытки достигли 3 миллионов фунтов стерлингов. В 1990-х годах семья Эдни, которая управляла *S.A.B.* на протяжении 240 лет, продала свои акции посторонним инвесторам, передав предмет гордости Великобритании в распоряжение никому не известной корпорации. На протяжении последующих четырех лет *S.A.B.* все больше слабела, после чего ее согласился выкупить Джон де Брюйн.

То, с чем столкнулся г-н де Брюйн, приняв в июне 1994 года бразды правления *S.A.B.*, нельзя было назвать ничем, кроме хаоса. В компании существовало только несколько весьма неэффективных механизмов контроля. Никто в действительности не знал, как идут дела и насколко успешно выполняются намеченные планы. Вскоре бизнесмен пришел к выводу, что вообще сомнительно, что в компании когда-либо существовали какие-либо стандарты и нормы. Итак, г-н Брюйон понял, что для выживания *S.A.B.* необходимы решительные серьезные перемены.

Чуть ли не самым первым шагом г-на де Брюйна стал возврат к переориентации на традиционный основной бизнес фирмы, а именно, на производство изделий из кожи высшего качества, что должно было вернуть фирме былое конкурентное преимущество, Бизнесмен также снизил издержки, сократив ряд должностей и переместив основные производственные мощности в более дешевые помещения, что позволило значительно снизить арендную плату. Он разработал и внедрил механизмы производственного контроля, позволяющие повысить объем выпускаемой продукции, одновременно повышая качество каждой произведенной единицы. Г-н де Брюйн также разработал процедуры для изучения стремительно меняющегося спроса. Кроме того, были составлены специальные планы и разработаны мониторинговые системы для охвата новых рынков сбыта в таких городах, как Париж, Нью-Йорк, Москва и Гамбург.

Предпринятые г-ном де Брюйном действия дали отличные результаты. Всего через год фирму было не узнать. Уже в 1995 году компания получила прибыль свыше 2 миллионов фунтов стерлингов, т.е.товарооборот компании всего за 18 месяцев вырос до 5 миллионов фунтов.

Методические рекомендации: проведение данного практического занятия требует предварительной подготовки со стороны студентов. В начале занятия студентов необходимо разбить на 2-4 группы исходя из численности студенческой группы. В группы для обсуждения предлагаются вопросы, подготовленные преподавателем, или вопросы из студенческой копилки по выбору преподавателя. На обсуждение вопроса внутри группы дается время, которое зависит от сложности вопроса. Затем одна из групп отвечает на поставленный вопрос, другие соглашаются или не соглашаются с ее ответом, но обязательно приводят свои аргументы, ход своих размышлений и по возможности дополняют ответы других. Оценка ответов может производиться по следующей шкале: +; -; +- или 1, 2, 3 и т.д. место (в зависимости от количества групп участников). По итогам всех раундов распределяются места, и объявляется их оценка. Преподаватель оценивает качество ответов на вопросы, правильность аргументации, наличие обоснованных дополнений к ответам коллег, количество и качество подготовленных в копилку вопросов,

и участие не менее 80% членов группы. Необходимо по-разному оценивать домашнюю заготовку и ответ на незнакомый вопрос.

Вопросы к практическому занятию:

1. Методы снижения риска
2. Резервирование
3. Лимитирование
4. Диверсификация
5. Страхование
6. Дополнительная информация

Практическое занятие 5 Эффективность управленческих решений

Цель занятия заключается в формировании у студентов общепрофессиональной и универсальной компетенции: УК-1.1 УК- 1.2 ОПК-1.1

Теоретическая часть

Начиная с сознательного возраста, вся жизнь человека представляет собой непрерывный процесс принятия решений. Еще в доисторические времена древние люди были вынуждены принимать многочисленные решения, чтобы найти себе пищу, спастись от диких животных и стихийных явлений природы, организовать свое нехитрое хозяйство и разрешать возникающие споры. Все наиболее важные решения такого рода принимались вождями племен единолично или путем обсуждения на совете старейшин. С появлением государств и развитием социальных организаций принятие решений стало более осмысленным и организованным. Возникла постоянная практика принятия административных решений, и резко повысилась ответственность руководителей за их последствия. Поэтому люди стали задумываться над тем, как они принимают решения и что необходимо сделать, чтобы принимать решения более эффективно.

Принятие решения — процесс анализа, прогнозирования и оценки ситуации, выбора и согласования наилучшего альтернативного варианта достижения поставленной цели.

Процесс принятия решений — процесс выбора наиболее эффективного варианта из множества альтернатив. Функции принятия решений в методологии процесса управления многообразны и связаны, прежде всего, с решениями: по производству, маркетингу, менеджменту, планированию, организации, мотивации, контролю, распределению власти, разрешению конфликтов и др. Влияние целей организации на принятие решения представляет собой отражение стратегии развития предприятия в разрабатываемых альтернативных вариантах решений. Цели принятия управленческих решений. Внимательное рассмотрение процесса принятия решений с целью его лучшего уяснения приводит к необходимости четкого определения целей и задач. Нередко цели или, во всяком случае, непосредственно связанные с ними факторы являются как количественными (объективными), так и качественными (субъективными). В этих случаях для применения научных методов принятия решений нужны зрелость суждений и дальновидность, а также аналитическое и математическое мастерство. Следует помнить, что иногда для достижения поставленной цели требуется установить баланс между двумя или большим числом рассматриваемых факторов, причем в определенных ситуациях некоторые из них будут входить в задачу как ограничения, а не как компоненты поставленной цели.

Качество управленческого решения характеризует совокупность параметров решения, удовлетворяющих запросы конкретных потребителей и обеспечивающих его реализацию. На качество управленческого решения оказывают влияние факторы, характеризующие альтернативные варианты управленческого решения. Определение

альтернатив - это формулирование набора альтернативных решений, т.е. вариантов решений проблемы. Желательно выявить все возможные действия, которые могли бы устранить причины проблемы и, тем самым, дать возможность организации достичь своих целей. На практике руководитель редко располагает достаточными знаниями или времен, чтобы сформулировать и оценить каждую возможную альтернативу. Кроме того, рассмотрение большого числа альтернатив трудновообразимо и ведёт к путанице. Поэтому руководитель, как правило, ограничивает число вариантов выбора для серьёзного рассмотрения всего несколькими альтернативами, которые представляются наиболее желательными.

Для трудных проблем необходим углублённый анализ, чтобы разработать несколько действительно различающихся альтернатив, включая возможность бездействия. Когда руководство не в состоянии оценить, что произойдёт, если ничего не предпринимать, существует опасность не устоять пред требованием немедленных действий тогда, когда они просто вредны. Опытные менеджеры в таких случаях имитируют “кипучую деятельность”. При оценке решений руководитель определяет достоинства и недостатки каждого из них, и возможные последствия. Практически любая альтернатива сопряжена с отрицательными аспектами, поэтому почти все управленческие решения содержат компромисс. Для сопоставления решений применяют выработанные ранее критерии. Если какая-либо альтернатива не может удовлетворить одному или нескольким установленным критериям, её дальше нельзя рассматривать как возможную альтернативу.

Критерии выбора могут быть качественными и количественными. Каждый качественный и количественный показатель варианта решений можно представить в сопоставимых величинах, если придать им определённый вес с помощью весовых коэффициентов или оценивать вес показатели в баллах по определённой шкале. Важным моментом в оценке является определение вероятности осуществления каждого возможного решения в соответствии с намерениями. Если последствия какого-то решения благоприятны, но шанс его реализации невелик, оно может оказаться менее желательным вариантом выбора.

Если проблема была правильно определена, а альтернативные решения тщательно взвешены и оценены, сделать выбор, т.е. принять окончательное решение. Руководитель просто выбирает альтернативу с наиболее благоприятными общими последствиями, поскольку самое лучшее решение не всегда можно выбрать из-за нехватки времени и информации.

Для разрешения проблемы или извлечения выгоды из имеющейся возможности решение должно быть реализовано. Уровень эффективности осуществления решения повысится, если оно будет признано теми, кого оно затрагивает. Руководитель должен убеждать в правильности своей точки зрения других людей в организации, доказывать людям, что его выбор несёт благо организации в целом и каждому работнику в отдельности. Некоторые руководители необоснованно считают попытки убеждения напрасной тратой времени, однако подход тика “начальник всегда прав” сегодня в мире образованных людей, как правило, не срабатывает.

Обратная связь - это поступление данных о том, что происходило до и после реализации решения - позволяет руководителю скорректировать решение, пока организации ещё не нанесён значительный ущерб. Оценка полученного результата — оценка достигнутого состояния системы управления и накопление опыта. Оценка эффективности — количественная оценка степени достижения цели управленческого решения. Оценка решения руководством выполняется с помощью функции контроля. При оценке качествам принятого решения используются параметры - совокупность характеристик, удовлетворяющих потребителя решения, к которым относятся: показатель энтропии, степень риска вложения инвестиций, вероятность реализации решения, степень адекватности выбранной модели.

Вопросы к практическому занятию:

1. Какой смысл вкладывают в понятие «решение»?
2. Принятие решений в системе менеджмента.
3. Представьте в виде схемы «Основные этапы принятия решений»

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Адрес
Л1.1	Глебова, О. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование,	http://www.iprbookshop.ru/6207
Л1.2	Бережная, О. В., Бережная, Е. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный	http://www.iprbookshop.ru/62960.html
Л1.3	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр	http://znanium.com/go.php?id=902147
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Адрес
Л2.1	Сендеров В.Л., Юрченко Т.И.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр	http://znanium.com/go.php?id=541911
Л2.2	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр	http://znanium.com/go.php?id=556755
Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Глебова, О. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Глебова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов :			
Э2	Бережная, О. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Бережная, Е. В. Бережная. — Электрон. текстовые данные.			

Э3	Методы принятия управленческих решений : учеб. пособие / Н.В. Кузнецова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 222 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат)
Э4	Методы принятия управленческих решений : учеб. пособие / В.Л. Сендеров, Т.И. Юрченко, Ю.В. Воронцова, Е.Ю. Бровцина. — М. : ИНФРА-М, 2016. — 227 с. — (Высшее образование: Бакалавриат) — Режим доступа: http://dx.doi.org/10.12737/20631
Э5	Методы принятия управленческих решений: Учебное пособие / Кузнецова Н.В. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 222 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010495-9 - Режим доступа:
Перечень программного обеспечения	
	Microsoft Windows XP, Сертификат подлинности Windows (COA) на корпусе
	Microsoft Office 2007 Professional Plus лицензионное соглашение № 44684778
	Windows 7 корпоративная,Оплата продления подписки Imaginepremium по счету
	Microsoft Office 2010 Professional Plus лицензионное соглашение № 49405992
Перечень информационных справочных систем	
	Информационно-правовая система «Консультант +», http://www.abc.vvsu.ru,

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

Методические указания по дисциплине «Методы принятия управленческих решений» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств, Сервис энергетического оборудования и энергоаудит

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....7
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....9
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....9
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....11

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Методы принятия управленческих решений».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования сферы сервиса с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель дисциплины: дать обучающимся знание теории и практические аспекты процесса разработки, планирования, принятия и исполнения управленческих решений, организации их эффективной реализации и контроля в системе государственной службы, подготовить высококвалифицированных специалистов широкого профиля, умеющих разрабатывать и реализовывать управленческие решения современных моделей управления и принятия решений.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

УК-1.1: Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода, применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи

УК-1.2: Применяет в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами

ОПК-1.1: Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

Изучив данный курс, студент должен:

-основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;

- общую методологию и технологию разработки управленческих решений (УР);
- содержание процесса планирования при разработке УР;
- организационные и социально-психологические основы подготовки и реализации
- технологию оценки качества и эффективности разработки УР.

Уметь:

- применять количественные и качественные методы анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели;

- быстро находить решения стандартных типовых задач управления;

- находить наиболее разумные и оптимальные решения нестандартных задач управления;

- осуществлять обоснованный выбор критериев целесообразности;

- оценивать и выбирать альтернативные варианты решения;

- осуществлять планирование по реализации выбранного варианта решения;

- сравнивать и сопоставлять зарубежный и российский опыт разработки управленческих решений.

Владеть:

- способностью находить организационно – управленческие решения и готовностью нести за них решения;

- осознанием социальной значимости своей будущей профессии, обладанием высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;

- навыками поиска и критической оценки информации, необходимой для принятия управленческого решения;

- навыками разработки мероприятий для реализации и/или адаптации выбранной модели принятия управленческих решений к конкретной ситуации.

Самостоятельная работа по дисциплине «Методы принятия управленческих решений» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для

наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

Какова сфера применения слова «управление»?

Дайте определение менеджмента?

Проанализируйте различные определения понятия «менеджмент» и покажите их взаимосвязь.

Какие аспекты отражаются в понятии «менеджмент»? Чем отличаются понятия «менеджмент» и «управление»?

Какова сущность понятия управление организацией и менеджмента? Выделите шесть его основных граней.

Чем вызвано множество разнообразных подходов к определению содержания управления?

Каково значение менеджмента как вида деятельности?

На чем основывается утверждение о том, что управление является наукой?

Каково значение менеджмента как науки?

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

Что такое внутренняя среда организации?

Какие основные внутренние переменные организации следует учитывать руководству?

Каково содержание подходов к выделению факторов внутренней среды?

Почему руководство обязано осознавать взаимосвязь внутренних переменных?

В чём заключается необходимость учёта факторов внешней среды?

Охарактеризуйте факторы прямого воздействия внешней среды.

Какие факторы составляют среду косвенного воздействия?

Каковы основные характеристики состояния внешней среды?

Какие методы оценки состояния внешней среды организации вы знаете? В чём их сущность?

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Методы принятия управленческих решений» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1.Применение SWOT-анализа при разработке и принятии УР.

2.Роль и функции решений в процессе управления.

3.Типология и классификация управленческих решений.

4.Ситуационные и поведенческие факторы, влияющие на разработку управленческих решений.

5.Информационное обеспечение решений и информационная безопасность.

6.Информационная поддержка решений директора.

7.Влияние традиций и специфики предприятия на разработку управленческого решения.

8.Роль человеческого фактора в процессе разработки управленческого решения.

9.Этические основы управленческого решения.

10.Проблемы совершенствования методики разработки УР в технической системе.

11.Соотношение новых и известных УР в венчурных компаниях.

12.Формирование и классификации УР для семьи.

13.Анализ и совершенствование соотношения науки и искусства при разработке управленческих решений.

14.Особенности разработки УР в человеко-машинных система.

15Современные тенденции использования информационных технологий в процессе разработки управленческого решения.

16.Современные тенденции использования информационных технологий в процессе разработки управленческого решения.

17.Программные средства для автоматизации элементов творческой деятельности.

18.Технология разработки управленческих решений.

19.Построение структуры проблемного поля и структуризация причин.

20.Проблемы, влияющие на качество управленческих решений.

21.Демократизация процессов разработки управленческих решений.

22.Организация и эффективность использования экспертных оценок.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и	1 1 1

	структуре реферата; - грамотность и культура изложения	 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Вопросы к экзамену:

1. Каковы сущность и содержание понятия "управленческое решение"?
2. Каковы особенности управленческого решения?
3. В чем состоит научный характер управленческого решения?
4. Какие роль и место занимает управленческое решение в процессе управления производством?
5. Каковы сущность и содержание понятия "принятие управленческого решения"?
6. Какие подходы к принятию управленческих решений Вы знаете?
7. Назовите критерии классификации решений.
8. Назовите основные типы управленческих решений.
9. Охарактеризуйте основные требования к управленческим решениям.
10. Какие модели принятия решений Вы знаете?
11. Перечислите основные принципы принятия решений.
12. Перечислите основные методы принятия решений.

13. Назовите причины дефектности принятия решения. Какие бывают дефекты принятия решений?

14. Что такое обнаружение, определение и признание проблемы?

15. Как может быть определено формулирование проблемы? Как осуществляется анализ проблемной ситуации

16. Опишите схему метода мозговой атаки.

17. Опишите схему метода Дельфи.

18. Виды экспертных оценок.

19. Что такое информация и какие требования к ней предъявляются?

20. Что нельзя назвать информацией?

21. Назовите критерии классификации информации.

22. В чем сущность и содержание процесса информационного обеспечения? Понятие «дерева решений».

23. Опишите схему метода Дельфи.

24. Виды экспертных оценок.

25. Что такое информация и какие требования к ней предъявляются?

26. Что нельзя назвать информацией?

28. Назовите критерии классификации информации.

29. В чем сущность и содержание процесса информационного обеспечения?

30. Назовите основные этапы принятия управленческого решения и дайте их характеристику.

31. Как осуществляется анализ и проектирование альтернатив решения?

32. В чем состоит суть обсуждения решения?

34. Что такое "риск" в принятии управленческого решения? Назовите основные виды риска при принятии управленческого решения

31. Докажите необходимость формулировки цели (целей) принятия решений.

32. Назовите основные "ограничения" при принятии решения.

33. Назовите основные критерии оценки решения.

34. Что такое "альтернатива" управленческого решения?

35. Назовите основные этапы принятия управленческого решения и дайте их характеристику.

36. Как осуществляется анализ и проектирование альтернатив решения?

37. В чем состоит суть обсуждения решения?

38. Что такое "риск" в принятии управленческого решения?

39. Назовите основные виды риска при принятии управленческого решения.

40. Что такое "полезность риска" в принятии решений?

41. Как правильно определить область риска при принятии решения?

42. Охарактеризуйте основные методы принятия решений в условиях риска.

43. Опишите сущность метода ожидаемой стоимости при принятии решений в условиях риска.

44. Понятие риск-менеджмента.

45. Назовите правила, снижающие риск в принятии решений в условиях неопределенности.

46. Назовите основные этапы реализации управленческого решения и дайте их характеристику.

47. Назовите условия эффективного использования решения.

48. Оформление управленческого решения.

49. Анализ элементов внешней среды ближнего окружения.

50. Анализ элементов среды дальнего окружения.

51. Как осуществляется контроль за ходом выполнения решения?

52. Назовите разновидности контроля за ходом выполнения решения.

53. Назовите основные мероприятия при подведении итогов выполнения решения.

54. Понятие управленческого решения.
55. Роль и место управленческих решений в процессе управления.
56. Основные особенности управленческих решений.
57. Управленческий цикл и управленческие решения.
58. Особенности технических, биологических и социальных систем, в которых разрабатываются и реализуются решения.
59. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
60. Научная обоснованность и компетенция.
61. Классификация управленческих решений
62. Основные признаки (критерии) классификации решений
63. Типы управленческих решений.
64. Подходы к принятию решений.
65. Параметры качества управленческих решений
66. Показатель энтропии
67. Степень риска инвестиций
68. Вероятность реализации решений по показателям качества, затрат и сроков
69. Условия обеспечения высокого качества управленческих решений.
70. Модели, методология и организация процесса разработки управленческого решения
71. Модели организации и развития человеческого общества.
72. Модели управления и принятия управленческих решений.
73. Классификация моделей процесса принятия управленческих решений.
74. Методы моделирования и методы экспертных оценок.
75. Этапы разработки управленческого решения.
76. Требования, предъявляемые к информации о ситуации принятия управленческого решения.
77. Целевая ориентация управленческих решений.
78. Формирование цели принятия решения.
79. Основные причины, обуславливающие формулировку цели принятия решений.
80. Построение дерева целей.
81. Ограничения при принятии управленческих решений.
82. Методика формирования ограничений, их выбор и оценка.
83. Анализ альтернатив действий
84. Необходимость разработки альтернатив управленческого решения.
85. Определение характера и типа управленческих решений.
86. Возможная область разработки управленческого решения.
87. Методы разработки альтернативных вариантов решения.
88. Стандартные и оригинальные решения.
89. Поиск и формирование альтернатив управленческого решения.
90. Оценка вероятности реализации альтернативных вариантов решения.
91. Показатели вероятности реализации решений.
92. Сравнительная оценка альтернативных вариантов решений.
93. Анализ внешней среды и ее влияние на реализацию альтернатив

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Глебова, О. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование, 2017	http://www.iprbookshop.ru/62071.html

Л1.2	Бережная, О. В., Бережная, Е. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/62960.html
Л1.3	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	http://znanium.com/go.php?id=902147
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Сендеров В.Л., Юрченко Т.И.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=541911
Л2.2	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=556755
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Глебова, О. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Глебова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 274 c. — 978-5-906172-20-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62071.html			
Э2	Бережная, О. В. Методы принятия управленческих решений [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Бережная, Е. В. Бережная. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 171 c. — 2227-8397. — Режим доступа:			
Э3	Методы принятия управленческих решений : учеб. пособие / Н.В. Кузнецова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 222 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа http://www.znanium.com]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/10400. - Режим доступа:			
Э4	Методы принятия управленческих решений : учеб. пособие / В.Л. Сендеров, Т.И. Юрченко, Ю.В. Воронцова, Е.Ю. Бровцина. — М. : ИНФРА-М, 2016. — 227 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/20621. - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/541911			
Э5	Методы принятия управленческих решений: Учебное пособие / Кузнецова Н.В. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 222 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010495-9 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/55675			
Перечень программного обеспечения				
	Microsoft Windows XP, Сертификат подлинности Windows (COA) на корпусе ноутбука;			
	Microsoft Office 2007 Professional Plus лицензионное соглашение № 44684778			
	Windows 7 корпоративная,Оплата продления подписки Imaginepremium по счету IM29470 от			
	Microsoft Office 2010 Professional Plus лицензионное соглашение № 49405992			
Перечень информационных справочных систем				
	Информационно-правовая система «Консультант +», http://www.abc.vvsu.ru, http://www.cbr.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Методы принятия управленческих решений»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств, *Сервис* энергетического оборудования и энергоаудит

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе»
для обучающихся по направлению подготовки
43.04.01 Сервис
Профиль «Сервис транспортных средств»

Методические указания по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки

43.04.02 Сервис

Профиль – «Сервис транспортных средств»

Содержание

Введение	4
Практическое занятие 1 Определение целей и стратегии развития предприятия	4
Практическое занятие 2 Основные этапы бизнес-планирования на предприятиях сервиса	8
Практическое занятие 3 Формирование стратегии развития предприятия сервиса	12
Практическое занятие 4 Планирование производства и реализации продукции предприятий сервиса	22

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины - формирование необходимых профессиональных знаний и расчетно-аналитических умений у будущих специалистов; овладение теорией разработки бизнес-плана на предприятии сервиса; создание комплекса нормативно-технических и методических материалов, регламентирующих процедуру бизнес-планирования на сервисных предприятиях.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ОПК-6.1: Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности;

ОПК-6.2: Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности;

ОПК-6.3: Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.

Изучив данный курс, студент должен:

Знать необходимость, виды и формы бизнес-планов; возможные пути развития предприятий сервиса в зависимости от потребительского спроса; показатели результативности деятельности сервисной организации.

Уметь разрабатывать программу производственной, финансовой и инвестиционной деятельности предприятия; разрабатывать и использовать вариативность возможных траекторий развития предприятия в зависимости отконъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса, принятии управленческих решений.

Владеть навыками анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; методикой расчета потребного капитала, определения затрат, анализа и планирования основных финансовых показателей; опытом построения траекторий развития предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1
Определение целей и стратегии развития предприятия

Цель работы: изучить понятие бизнес-плана и его место в системе планов организации.

В результате освоения темы обучающийся должен:

знать: теорию бизнес-планирования и его место в системе планов организации; особенности, отличительные черты, виды и назначение бизнес- планирования; организацию процесса бизнес- планирования;

уметь: , разработать бизнес-план ивестиционного проекта.

владеть: методологией и методами планирования.

В результате освоения темы формируется компетенции ОПК – 6.1, ОПК – 6.2: ОПК-6.3

Теоретическая часть

Внедрение любого инвестиционного решения невозможно без подробного описания идеи, детального обоснования ее целесообразности и эффективности, т. е. без составления бизнес-плана инвестиционного проекта.

Бизнес-планы, разрабатываемые на различные инновационные объекты или процессы, способствуют выходу на рынок высококонкурентных новых видов товаров и услуг, росту научно-технического прогресса. Они позволяютобосновать необходимость разработки того или иного инновационного проекта, возможность его реализации в действующих рыночных условиях, осуществить планирование ожидаемых затрат и конечных экономическихрезультатов.

Бизнес-план является составной частью стратегического плана. Бизнес-планирование и стратегическое планирование – не тождественные понятия.

Стратегический план определяет основные цели и направления деятельности организации и формирует пути их достижения. Реализация идей стратегического плана требует разработки комплекса различных аспектов. На стадии стратегического планирования составляются еще 2 относительно самостоятельных плана: инноваций и инвестиций. В них идеи нововведений, сформированные в процессе составления стратегического плана, получают дальнейшую детальную проработку. Все три плана различаются уровнем детализации информации о планируемых нововведениях.

Общедоступной формой представления отдельных элементов и направлений стратегического инвестиционного плана выступает бизнес- план.

Задание 1

Вас только что приняли на работу в небольшую компанию. Вы не имеете опыта работы и хотите продемонстрировать директору свои знания в области бизнес-планирования. Из разговора коллег вам известно, что директор компании считает бизнес-планирование недостаточно эффективным методом управления небольшими компаниями и предпочитает действовать по ситуации, опираясь в основном на интуицию. Вы твердо решили его переубедить. Составьте доклад об использовании бизнес-планирования в небольших страховых компаниях, обозначив при этом место бизнес-плана в системе планирования.

Задание 2

Какие из приведенных определений соответствуют понятию «бизнес-план инвестиционного проекта»:

а) это разработка комплекса технической документации, содержащей технико-экономическое обоснование;

б) это комплексный план инновационных мероприятий;

в) это план действий и мероприятий по реализации продукции на рынке;

г) это основной документ, позволяющий обосновать и оценить возможности инвестиционного проекта, определить доходы, расходы, потоки реальных денег, анализировать безубыточность, окупаемость и другие показатели;

Задание 3

Выделите отличительные черты бизнес-плана инвестиционного проекта:

а) бизнес-план отличается от плана производственно-хозяйственной деятельности не только структурно, но и тем, что он учитывает помимо внутренних и внешние цели организации;

б) бизнес-план охватывает более длительный период, чем стратегический план;

в) бизнес-план по своему характеру более узкий и специфичный документ по сравнению с технико-экономическим обоснованием;

г) бизнес-план – это инновационный план предприятия;

д) бизнес-план – это план с растущим горизонтом времени;

е) в отличие от стратегического плана бизнес-план включает не весь комплекс общих целей фирмы, а только одну из них, связанную с созданием и развитием определенного нового бизнеса;

ж) бизнес-план составляется тогда, когда требуется оценить реализа- цию какого-то инвестиционного решения.

Задание 4

Сравните бизнес-план со стратегическим планом, тактическим и оперативным планами, текущим планом социально-экономического развития и технико-экономическим обоснованием в таблице 1 по схеме:

Таблица 1 – Отличительные особенности бизнес-плана

Основные характеристики	Отличительные черты бизнес-плана в сопоставлении с			
	стратегическим планом	тактическим и оперативным планами	планом социально-экономического развития	ТЭО
1. Цели				
2. Назначение				
3. Горизонт времени (период действия)				
4. Структура и детализация разделов				
5. Содержание и степень точности расчетов				
6. Разработчики				

Вопросы для самоподготовки

1. Миссия, цели и стратегии сервисного предприятия.
2. Анализ внешней и внутренней среды предприятия сервиса.
3. Формирование стратегии развития предприятия.

Практическое занятие 2
Основные этапы бизнес-планирования на предприятиях сервиса

Цель работы: определить основные этапы бизнес – планирования на сервисных предприятиях.

В результате освоения темы обучающийся должен:

знать: теорию бизнес-планирования и его место в системе планов организации; особенности, отличительные черты, виды и назначение бизнес- планирования; организацию процесса бизнес- планирования;

уметь: , разработать бизнес-план ивестиционного проекта.

владеть: методологией и методами планирования.

В результате освоения темы формируется компетенции ОПК – 6.1, ОПК – 6.2: ОПК-6.3

Теоретическая часть

Бизнес-план – это самостоятельный документ, характеризуемый своими целями, задачами, структурой.

Бизнес-план – основной документ, позволяющий детально изложить, обосновать и оценить возможности инвестиционного проекта для создания нового или расширения действующего производства (услуги).

Данное определение четко отражает главную цель бизнес-плана, состоящую в том, чтобы дать целостную системную оценку перспективности проекта, выработанного стратегического решения. Бизнес-план составляется для обоснований инвестиций при расширении действующего производства или создании нового продукта (услуги).

Назначение бизнес-плана можно рассматривать в следующем.

Бизнес-план служит обоснованием для предлагаемого бизнеса и оценки возможных результатов.

Бизнес-план – неотъемлемый элемент стратегического планирования.

Бизнес-план – выступает как средство для получения инвестиций.

Бизнес-план – инструмент внутрифирменного планирования.

Бизнес-план – реклама для предлагаемого бизнеса.

По своему характеру бизнес-план должен представлять собой четко структурированную систему данных о намерениях и перспективах осуществления проекта, финансовом и организационном обеспечении программы реализации намеченных мероприятий, а также выполнять функции рекламы. К факторам, определяющим объем, состав и структуру бизнес-плана, степеньего детализации можно отнести:

- специфику вида деятельности;
- размеры предприятия;
- цель составления бизнес-плана;
- общую стратегию предприятия;

- перспективы роста создаваемого предприятия;
- размер предполагаемого рынка сбыта;
- наличие конкурентов.

Структура бизнес-плана жестко не регламентируется законодательно. Но отдельные организации разрабатывают свои рекомендации и требование (банки, инвестиционные фонды и т. д.).

Бизнес-план может иметь 6,7…18 и другое число разделов. Однако число разделов не должно быть слишком большим, иначе документ будет перегружен. В тоже время, если нет необходимого числа разделов, то это создает впечатление недостаточной проработанности проекта. Обычно количество разделов составляет 10 – 12.

Ценность бизнес-плана во многом определяется качеством содержащейся в нем информации и предложений, детальностью расчетов, уровнем экономического обоснования. Качественно составленный бизнес- план отражает компетентность управления предприятием и тем самым располагает инвесторов и кредиторов.

Задание 1

О каком разделе бизнес-плана идет речь в каждом конкретном случае:

1) данный раздел включает описание этапов работ по подготовке предприятия к производству продукции, работ, услуг, календарный план работ по организации производственного плана, перечень требуемых инвестиций и источники финансирования;

2) в этом разделе обобщаются все предшествующие материалы разделов и представляются в стоимостном варианте, что позволяет оценить ожидаемые финансовые результаты;

3) этот раздел представляет собой краткое изложение сути инвестиционного проекта, позволяющее инвесторам сформулировать свое отношение к предлагаемому проекту;

4) этот раздел подробным образом описывает путь, посредствам которого предприятие планирует производить продукцию в потребном количестве, требуемого качества в нужные сроки.

Задание 2

На основе теоретических знаний, полученных на основе лекционного курса дисциплины и проработки материала на основе самостоятелной работы, предлагаемой для изучения рассматриваемой темы, разработать структуру бизнес – плана энергетического предприятия.

Вопросы для самоподготовки

1.Понятие, цель и задачи создания бизнес-плана.
2.Отличие бизнес-плана от других плановых документов.
3.Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
4.Структура бизнес-плана.
5.Участники и последовательность разработки бизнес-плана.
6.Подготовительная стадия бизнес-планирования и разработка бизнес-плана.

Практическое занятие 3
Формирование стратегии развития предприятия сервиса

Целью практического занятия является рассмотрение анализа и прогнозирования форм отчетности, оценки эффективности бизнес- проекта.

Вопросы к практическому занятию:

1. Прогнозирование форм финансовой отчетности.
2. Показатели эффективности бизнес-проекта, порядок их расчета.

Задача 1

Фабрика в отчетном году реализовала продукции на 40,0 тыс. руб., при затратах на 1 руб. реализации 85 коп. В плановом году прибыль должна возрасти на 10%, а общая себестоимость на 3%. Определить изменение показателей финансовой деятельности по сравнению с отчетным годом(прибыль, рентабельность, затраты на 1 руб. реализации)

Задача 2

Определить, как изменится производительность труда при производстве станка и как изменится уровень выполнения норм. Если известно, что на ООО «Терминал» внедряются организационно-технические мероприятия, которые предусматривают снижение нормативной трудоемкости до 300 часов при планируемом выполнении норм 115%. Нормативная трудоемкость изготовления станка 400 часов, а фактические затраты труда со- ставили 340 часов.

Задача 3

Стоимость оборудования цеха- 18 000 тыс. руб. С 1 февраля введено в эксплуатацию оборудование стоимостью 50 тыс. руб., с 1 августа выбыло оборудование стоимостью 30 тыс. руб. Объем выпуска продукции 760 тыс. руб. Цена 1 тонны 46 руб., производственная мощность -1000 тыс. тонн.

Определить фондоотдачу и коэффициент интенсивного использования оборудования.

Задача 4

ООО «Элегант» приобретает новую технологическую линию стоимостью 270000 руб. По прогнозу сразу же, после пуска линии ежегодные денежные поступления после вычета налогов составят 77150 руб. Линия будет работать в тени 5 лет. Норма дисконта 12%

Определите чистую приведенную стоимость и сделайте вывод о целесообразности внедрения линии.

Задача 5

Имеются следующие данные о производстве продукции на ОАО «Леди»: условно-постоянные расходы 50 тыс.р.; переменные расходы на единицу продукции 55 руб., цена единицы продукции 65 руб. Определить критический объем продаж: и объем продаж, обеспечивающий прибыль от реализации в размере 20 тыс.р. Построить график безубыточности.

Практическое занятие 4

Планирование производства и реализации продукции предприятий сервиса

1. Понятие производственной программы предприятия. Расчет параметров производственной программы.
2. Понятие, типы и виды себестоимости.
3. Структура себестоимости.
4. Методы расчета себестоимости.
5. Сущность и понятие цены.
6. Процесс разработки ценовой политики предприятия.
7. Выбор методов ценообразования в бизнес-плане.
8. Структура управления предприятием.

Задача 1

Годовой выпуск продукции составил 68,0 тыс.тонн, себестоимость 1 тонны 25 тыс.руб., доля условно-постоянных расходов 23%. В планируемом году предполагается рост объема производства 84 тыс. тонн.

Определить плановую себестоимость.

Задача 2

В результате внедрения прогрессивной технологии ремонта энергооборудования производительность труда рабочих выросла по сравнению с прошлым годом на 8,0 %, ср. ЗП увеличилась на 4,0 % Уд вес затрат на ЗП в себестоимости услуг в отчетном году составил 28 %

Определить, на сколько % снизилась себестоимость услуг в результате опережающего роста ПТ по сравнению с ростом ср. ЗП.

Задача 3

ООО «Элегант» приобретает новую технологическую линию стоимостью 270000 руб. По прогнозу сразу же, после пуска линии ежегодные де- нежные поступления после вычета налогов составят 77150 руб. Линия будет работать в тени 5 лет. Норма дисконта 12%

Определите чистую приведенную стоимость и сделайте вывод о целе-сообразности внедрения линии.

Задача 4

На ООО «Версия» при изготовлении продукции затраты на основные материалы составляют 420 млн.руб., затраты по другим статьям 48 млн.руб. При этом коммерческие расходы составляют 2% от производственной себестоимости. Выпуск продукции – 200 тыс.шт. Цена одного изделия 2700 руб.

Определить себестоимость одного изделия, его прибыльи рентабельность.

Задача 5

Средняя рыночная цена товара 500 руб. Исходные данные представлены в таблице

Факторы	Вес	Оценки товаров	
		товар А	товар В
1. Удобство пользования	0,5	6	4

2. Дизаин	0,3	5	5
3. Упаковка	0,2	3	7

Определить отпускные цены на модели А и В методом балльной оценки

Вопросы для самоподготовки

1. Понятие производственной программы предприятия. Расчет пара метров производственной программы.
2. Понятие, типы и виды себестоимости.
3. Структура себестоимости.
4. Методы расчета себестоимости.
5. Сущность и понятие цены.
6. Процесс разработки ценовой политики предприятия.
7. Выбор методов ценообразования в бизнес-плане.
8. Структура управления предприятием.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

1. Дефиниция термина бизнес:
А) Приносящая доход деятельность граждан, имеющих
собственность
Б) Совокупность отношений между участниками, образующими команду единомышленников с целью получения дохода организации
В) Инициативная самостоятельная деятельность граждан и их объединений, направленная на получение прибыли, осуществляется гражданами на свой риск и под свою имущественную ответственность в пределах, определяемых основными производственными фондами предприятия

2. Участниками бизнеса являются:
А) Менеджеры
Б) Предприниматели
В) Коллективные потребители продукции
Г) Главы государств
Д) Государственные органы, когда они выступают непосредственными участниками сделок

3. Факторы создания благоприятного предпринимательского климата:
А) Рост доли сферы услуг
Б) Льготный налоговый режим
В) Создание инновационных центров
Г) Повышение качества рабочей силы
Д) Психология исключительности

4. При организации системы планирования:
А) происходит воздействие руководства организации на систему производства;
Б) задаются пропорции формирования, распределения и перераспределения материальных,
производственных и трудовых ресурсов;
В) самостоятельное определение направление формирования финансовых ресурсов.

5. Специфика планирования на предприятии заключается:
А) объектом планирования выступает продовольственная деятельность;

Б) объектом планирования выступает финансовая деятельность;
В) реализуется через экономические и финансовые показатели деятельности хозяйствующего субъект

6. Что в ходе планирования на предприятии не устанавливается:
А) источники финансовых ресурсов;
Б) соответствие денежных доходов, поступлений затратам;
В) направления расходования финансовых ресурсов
Г) направления деятельности органов государственной власти.

7. Планирование обеспечивает стабильность экономики?
А) да;
Б) нет.

8. Необходимость расчета плановых показателей вызвана:
А) наличием натуральных показателей, отражающих экономическую эффективность;
Б) необходимостью определения общей суммы распределяемого ВВП;
В) необходимостью охарактеризовать все процессы производства, распределения и потребления.
9. Для какой цели формируются планы предприятия:
А) для сбалансированности в финансовых ресурсах;
Б) взаимоувязки материально-вещественных и стоимостных показателей планов и прогнозов;
В) для принятия решений в области управления финансовыми ресурсами

10. Какой из перечисленных методов, используемых в планировании является самым достоверным:
А) математическое моделирование;
Б) эконометрическое моделирование;
В) метод экспертных оценок;
Г) трендовый метод;
Д) стохастический метод.

11. Какой вид анализа проводится для выявления влияния факторов на показатели деятельности предприятия:
А) горизонтальный анализ;
Б) вертикальный анализ;
В) трендовый анализ;
Д) факторный анализ

12. Метод оптимизации плановых решений предполагает:
А) разработку сценариев;
Б) выбор направления развития государства;
В) разработка нескольких вариантов плана.

13. От чего не зависит структура и показатели плана производственно-хозяйственной деятельности коммерческой организации:
А) от формы собственности;
Б) от организационно-экономической формы;
В) от структуры уставного капитала.

14. По какому показателю определяется величина заемного капитала, используемого для

инвестирования проекта?
А) Проценты по облигациям;
Б) Чистая прибыль;
В) Дивиденды.

15. Анализ соотношения между совокупным доходом и совокупными издержками с целью определения прибыльности при различных уровнях производства – это:
А) анализ безубыточности
Б) анализ возможностей производства и сбыта
В) анализ деятельности предприятия.
Г) анализ среды

16. Бизнес-план имеет следующие два направления:
А) внутреннее и внешнее
Б) долгосрочное и краткосрочное
В) стратегическое и тактическое.
Г) техническое и экономическое

17. В чем состоит основная цель разработки инвестиционного проекта
А) выбор оптимального варианта технического перевооружения предприятия
Б) обоснование технической возможности и целесообразности создания объекта предпринимательской деятельности
В) получение прибыли при вложении капитала в объект предпринимательской деятельности
Г) проведение финансового оздоровления

18. Достаточный бизнес-план содержит:
А) все ответы верны
Б) все разделы бизнес-плана по предлагаемому варианту и не обязательно включает подробные расчеты по альтернативным вариантам
В) все расчеты, справки, свидетельства и другие материалы
Г) Краткие выводы по каждому разделу без
обоснования и расчетов

19. Емкость рынка – это:
А) все ответы верны
Б) объем реализованных на рынке товаров (услуг) в течение определенного периода времени
В) территория, на которой происходит реализация товаров (услуг) предприятия
Г) удельный вес продукции предприятия в совокупном объеме продаж товаров (услуг) на данном рынке

20. Если фирма рискует тем, что в худшем случае произойдет покрытие всех затрат, а в лучшем – получит прибыль намного меньше расчетного уровня – эта область риска называется как:
А) критического
Б) минимального
В) недопустимого
Г) повышенного

21. Инвестиционный проект:
А) может разрабатываться на базе бизнес-плана предприятия и рассматриваться как его

составная часть
Б) это самостоятельный документ.

22. Источниками реализации бизнес-проекта являются:
А) ассигнование из бюджетов различных уровней,
фондов поддержки предпринимательства
Б) все варианты верны.
В) иностранные инвестиции в форме финансового или иного участия в уставном капитале и в форме прямых вложений
Г) нет верного ответа
Д) различные формы заемных средств
Е) собственные финансовые средства, иные виды активов (основные фонды, земельные участии, промышленная собственность и т. п.) и привлеченные средства

23. Какая стратегия маркетинга требует от фирмы организации ее деятельности на нескольких сегментах со специально для них разработанными товарами и маркетинговыми программами…
А) дифференцированного
Б) концентрированного
В) недифференцированного
Г) поддерживающего

24. Какой из нижеперечисленных показателей может наиболее полно выразить уровень технико-технологических, организационных, маркетинговых и других решений, принятых в проекте:
А) производительность труда
Б) рентабельность
В) себестоимость
Г) чистый дисконтированный доход

25. Назначение бизнес-плана состоит в следующем:
А) верны все варианты.
Б) изучить перспективы развития будущего рынка сбыта
В) обнаружить возможные опасности;
Г) определить критерии и показатели оценки бизнеса
Д) оценить затраты для изготовления и сбыта продукции

26. Ограниченная по масштабам, с резко очерченным числом потребителей сфера деятельности, которая позволяет предприятию проявить свои личные качества и преимущества перед конкурентами называется:
А) имидж
Б) позиционирование
В) рыночная ниша
Г) сегментация

27. При какой величине нормы дохода чистый доход окажется равным чистому дисконтированному доходу:
А) Е = ВНД;
Б) Е > 1.
В) при Е = 0

28. Концепция, которая описывает сбыт товара с момента поступления его на рынок и до

момента снятия с продаж, определяет:
А) коммуникацию продукта
Б) стимулирование сбыта
В) жизненный цикл товара
Г) позиционирование товара

29. Система анализа маркетинговой информации включает:
А) статистический банк данных
Б) систему внутренней отчетности
В) банк моделей
Г) систему сбора текущей внешней маркетинговой информации

30. Существует ли единая форма бизнес-плана:
А) да
Б) нет

31. Бизнес-план включает в своем составе финансовый план:
А) да
Б) нет

32. Назовите источники финансирования бизнес-плана:
А) собственные
Б) собственные и заемные
В) собственные, заемные и привлеченные

33. Назовите оценочные показатели экономической эффективности проекта:
А) срок окупаемости капитальных вложений
Б) прибыль
В) рентабельность

34. Назовите направления снижения рисков бизнес-плана:
А) распределение рисков между участниками проекта
Б) резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов
В) страхование рисков

35. Маркетинговый план является:
А) самостоятельным документом
Б) структурной частью бизнес-плана

35. Маркетинговая среда фирмы — это:
А) совокупность субъектов и сил, действующих за пределами фирмы и влияющих на ее деятельность
Б) совокупность субъектов и сил, действующих внутри фирмы и влияющих на ее деятельность

36. Потенциальным инвесторам(кредиторам) финансовый план позволяет получить ответы на вопросы:
А) Сколько реально потребуется денежных средств
Б) На получение какой прибыли можно рассчитывать
В) Какова экономическая эффективность проекта

37. Выбрать верное утверждение.

А) Для реализации бизнес-плана важно, чтобы оргструктура управления соответствовала принятой стратегии и кадровой политики предприятия
Б) Организационная структура управления не является основанием для разработки штатного расписания
В) Организационная структура управления служит основанием для разработки штатного расписания

38. Особенностью экономических проектов является:
А) главные цели предварительно намечаются, но требуют корректировки по мере прогресса проекта;
Б) цели заранее определены, но результаты количественно и качественно трудно определить;
В) цели только намечаются и должны корректироваться по мере достижения промежуточных результатов.

39. Проект признан общественно значимым. Каков первый этап оценки экономической эффективности такого проекта:
А) оценка общественной эффективности;
Б) оценка социальной значимости;
В) оценка финансовой реализуемости проекта;
Г) оценка эффективности собственного капитала

40. Какие источники финансирования бизнес-проекта зависят от эффективности деятельности организации?
А) чистая прибыль;
Б) кредиты банка;
В) внутрисистемное финансирование;
Г) внутрихозяйственные резервы

41. Какой из методов финансирования инвестиций является самым надежным?
А) кредитование;
Б) акционерное финансирование;
В) самофинансирование;
Г) бюджетное финансирование

42. Какими основными показателями определяется эффективность инвестирования бизнес-проекта?
А) Показателями оборачиваемости активов;
Б) Показателями прибыльности;
В) Показателями ликвидности.

43. В каких случаях целесообразно реализовывать инвестиционный бизнес-проект?
А) Когда средневзвешенная стоимость капитала ниже прибыльности проекта;
Б) Когда средневзвешенная стоимость капитала равна прибыльности проекта;
В) Когда средневзвешенная стоимость капитала выше прибыльности проекта

44. Технико-экономическое обоснование бизнес-проекта - это:
А) Специфический плановый документ для создания и развития промышленных объектов
Б) Краткое и доступное обоснование предполагаемого бизнеса, позволяющее выбрать наиболее перспективные решения
В) Система расчетно-финансовых документов, необходимых для обоснования и проведения соответствующих работ по реализации проекта

45. Разработчиком бизнес-планов могут быть:
А) Руководитель фирмы
Б) Менеджер
В) Государственный исполнительный орган
Г) Консалтинговая фирма

46. К основным разделам бизнес-плана не относят:
А) План маркетинга
Б) План производства
В) Приложения
Г) Титульный лист
Д) Оглавление
Е) Резюме

47. Титульный лист бизнес-плана содержит:
А) Место подготовки плана
Б) Наименование и адрес предприятия
В) Срок окупаемости проекта
Г) Ожидаемая среднегодовая прибыль
Д) Телефоны предприятия

48. Термином «новый товар» обозначают:
А) Товар, не имеющий аналогов на рынке
Б) Старый товар с новым функциональным назначением
В) Товар, с принципиально новыми свойствами
Г) Товар, схожий с товарами-аналогами

49. Самые распространенные методы для сбора и анализа информации:
А) Опрос
Б) Эксперимент
В) Эскиз
Г) Моделирование

50. Для непроизводственных фирм потребность в долгосрочных активах, оборотных средствах и прогноз затрат определяется в разделе:
А) Производственный план
Б) Организационный план
В) Финансовый план
Г) Маркетинговый план

51. Функции ключевых подразделений описываются в:
А) Производственном плане
Б) Маркетинговом плане
В) Организационном плане
Г) Финансовом плане

52. Система охраны окружающей среды описываются в:
А) Производственном плане
Б) Маркетинговом плане
В) Организационном плане
Г) Финансовом плане

53. Риск потерь связанных с конкретной операцией называется:
А) Суверенным риском
Б) Финансовым риском
В) Производственным риском
Г) Трансакционным риском
Д) Актуарным риском

54. Риск, покрываемый страховой организацией в обмен на уплату премии, называется:
А) Суверенным риском
Б) Финансовым риском
В) Производственным риском
Г) Трансакционным риском
Д) Актуарным риском

55. После титульного листа в бизнес-плане следует:
А) Аннотация
Б) Оглавление
В) Резюме
Г) Меморандум о конфиденциальности

56. В разделе бизнес-плана «Характеристика объекта бизнеса организации» приводятся следующие сведения:
А) Показатели качества товара
Б) Потребности, удовлетворяемые товаром
В) Патентная защищенность
Г) Емкость рынка
Д) Ценообразование
Е) Методы стимулирования продаж

57. Если фирма рискует тем, что в худшем случае произойдет покрытие всех затрат, а в лучшем – получит прибыль намного меньше расчетного уровня – эта область риска называется как:
А) критического;
Б) Минимального;
В) Недопустимого;
Г) Повышенного

58. Какой из нижеперечисленных показателей может наиболее полно выразить уровень технико-технологических, организационных, маркетинговых и других решений, принятых в проекте:
А) производительность труда;
Б) Рентабельность;
В) Себестоимость;
Г) чистый дисконтированный доход

59. Какие отчетные документы предлагает финансовый анализ (укажите не менее 2-х вариантов ответов):
А) SWOT-анализ;
Б) балансовый отчет;
В) отчет о финансовых результатах;
Г) отчет об источниках и исполнении фондов.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Добавлено примечание ([H1]): Из РП п.6

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Дубровин И.А.	Бизнес-планирование на предприятии: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/catalog/document?id=54513
Л1.2	Стадник А.Т., Чернова С.Г.	Бизнес-планирование на автотранспорте: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный аграрный университет, 2011	http://znanium.com/catalog/document?id=188680
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Черняк В. З., Эриашвили Н. Д., Барикаев Е. Н., Артемьев Н. В.	Бизнес-планирование: Учебное пособие	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/10492.html
Л2.2	Драпкина, Г. С., Грязнова, Н. Л.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014	http://www.iprbookshop.ru/61259.html

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.3	Шкурко, В. Е., Никитина, И. Ю., Гребенкин, А. В.	Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/65916.html
Л2.4	Стародубова, А. А., Дубовик, И. В.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/79269.html
Л2.5	Горбунов В.Л.	Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов: Научно-практическое пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2013	http://znanium.com/go.php?id=414488
Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Харин, А. Г.	Бизнес-планирование инновационных проектов: учебно- методический комплекс	Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011	http://www.iprbookshop.ru/23811.html

Л3.2	Стребкова, Л. Н., Штейнгольц, Б. И.	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме: учебно-методическое пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/44902.html
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Горбунов, В. Л. Бизнес-планирование [Электронный ресурс] / В. Л. Горбунов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 141 c.			
Э2	Дубровин, И.А. Бизнес-планирование на предприятии : учебник / И.А. Дубровин. - 2-е изд. - Москва : Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 432 с.			
Э3	Афонасова, М.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / М.А. Афонасова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2015. - 108 с.			
Э4	Бизнес-планирование : учебник / под ред. проф. Т.Г. Попадюк, проф. В.Я. Горфинкеля. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 296 с.			
Э5	Бизнес-планирование : учеб. пособие / В.А. Морошкин, В.П. Буров. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 288 с.			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;			
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Бизнес – планирование в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Бизнес – планирование в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Профиль «Сервис транспортных средств»

Методические указания по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Общая характеристика самостоятельной работы	4
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним	4
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала	4
4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям	6
5. Методические рекомендации по подготовке доклада	7
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию	9
7. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы	12
8. Методические рекомендации по подготовке к зачету	14
Список рекомендуемых информационных источников	16

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Бизнес-планирование в сервисе».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования сервиса с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов фундаментальных теоретических знаний, основных методологических положений и направления деятельности государства и общества по развитию сервисных технологий.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: формирование необходимых профессиональных знаний и расчетно-аналитических умений у будущих специалистов; овладение теорией разработки бизнес-плана на предприятии сервиса; разработка структуры типовых бизнес-планов для предприятий сервиса; выбор форм и методов бизнес - планирования в сервисе; создание комплекса нормативно-технических и методических материалов, регламентирующих процедуру бизнес- планирования на сервисных предприятиях; разработка оптимальных вариантов бизнес-планов производства товаров и услуг.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

- ОПК-6.1: Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности;
- ОПК-6.2: Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности;
- ОПК-6.3: Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.

Самостоятельная работа по дисциплине «Экология здоровья» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1.Понятие, цель и задачи создания бизнес-плана.
2.Отличие бизнес-плана от других плановых документов.
3.Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
4.Структура бизнес-плана.
5.Участники и последовательность разработки бизнес-плана.
6.Подготовительная стадия бизнес-планирования и разработка бизнес-плана.
7.Стадия продвижения бизнес-плана.
8.Стадия реализации бизнес-плана.
9.Компьютерные технологии разработки бизнес-плана.
10.Методы прогнозирования в бизнес-планировании.
11.Качественные методы прогнозирования.
12.Количественные методы прогнозирования.
13.Резюме. Содержание раздела.
14.Миссия фирмы. Цели фирмы.
15.Анализ внешней и внутренней среды.
16.Стратегии фирмы.
17.Структура и содержание раздела «Описание предприятия и отрасли».
18.Формирование стратегии развития предприятия.
19.Формулировка целей бизнеса.
20.Содержание раздела «Характеристика продукции и услуг. Комплексная оценка продукции (услуг) предприятия с позиций потребителя.
21.Структура и содержание раздела «Исследование и анализ рынка сбыта».
22.Прогноз объема продаж.
23.Цели и стратегии маркетинга.
24.Концепции маркетинга.
25.Виды маркетинга.
26.Выбор стратегии ценообразования.
27.Методы ценообразования.
28.Ценовая тактика предприятия.
29.Сбытовая политика предприятия.

30.Коммутативная политика предприятия.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)

31.Бюджет маркетинга.
32.Содержание «Плана производства».
33.Схема производственных потоков.
34.Расчет производственной программы.
35.Расчет потребности производства в материальных ресурсах и производственных запасах.
36.Калькуляция затрат.
37.Содержание организационного плана.
38.Организационная структура предприятия.
39.Кадровая политика предприятия.
40.Содержание раздела «Правовое обеспечение деятельности фирмы».
41.Структура и содержание раздела «Потенциальные риски».
42.Анализ рисков. Оценка риска проекта.
43.Потери от риска. Тип области риска проекта.
44.Организационные меры по профилактике и нейтрализации рисков.
45.Содержание финансового плана.
46.Прогноз объемов реализации.
47.Баланс денежных расходов и поступлений.
48.Прогнозируемый баланс активов и пассивов предприятия.
49.Расчет точки достижения безубыточности.
50.Потребность в инвестициях и источники их финансирования.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Добавлено примечание ([H1]): Если по дисциплине нет такой формы работы, то содержание раздела удаляется и пишется текст: Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

Добавлено примечание ([H2]): Из РП п. 5.2

1.Структура бизнес-плана и последовательность его разработки.
2.Стадии разработки и реализации бизнес-плана.
3.Компьютерные технологии разработки бизнес-плана.
4.Понятие, цель и задачи создания бизнес-плана.
5.Отличие бизнес-плана от других плановых документов.
6.Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
7.Методы прогнозирования в бизнес-планировании.
8.Миссия, цели и стратегии сервисного предприятия.
9.Анализ внешней и внутренней среды предприятия сервиса.
10.Формирование стратегии развития предприятия.
11.План маркетинга.
12.Ценовая политика предприятия.
13.Сбытовая политика предприятия.
14.Коммутативная политика предприятия.
15.Расчет производственной программы.
16.Кадровая политика предприятия.
17.Анализ рисков. Оценка риска проекта.
18.Содержание финансового плана.
19.Расчет точки достижения безубыточности.
20. Анализ рисков. Оценка риска проекта.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону

объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Добавлено примечание ([НЗ]): Из ФОС п.2.2.1

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации;	1 2 1 1

	- количество слайдов не более 10	
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Добавлено примечание ([H4]): Если по дисциплине нет такой формы работы, то содержание раздела удаляется и пишется текст: Данный вид самостоятельной раоты рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине «Бизнес-планирование в сервисе».

У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Контрольный тест выполняется студентами самостоятельно во время семинарских занятий.

Тестовые задания

1. Дефиниция термина бизнес:
А) Приносящая доход деятельность граждан, имеющих собственность
Б) Совокупность отношений между участниками, образующими команду единомышленников с целью получения дохода организации
В) Инициативная самостоятельная деятельность граждан и их объединений, направленная на получение прибыли, осуществляется гражданами на свой риск и под свою имущественную ответственность в пределах, определяемых основными производственными фондами предприятия

2. Участниками бизнеса являются:
А) Менеджеры
Б) Предприниматели
В) Коллективные потребители продукции
Г) Главы государств
Д) Государственные органы, когда они выступают непосредственными участниками сделок

3. Факторы создания благоприятного предпринимательского климата:
А) Рост доли сферы услуг
Б) Льготный налоговый режим
В) Создание инновационных центров
Г) Повышение качества рабочей силы

Д) Психология исключительности

4. При организации системы планирования:
А) происходит воздействие руководства организации на систему производства;
Б) задаются пропорции формирования, распределения и перераспределения материальных,
производственных и трудовых ресурсов;
В) самостоятельное определение направление формирования финансовых ресурсов.

5. Специфика планирования на предприятии заключается:
А) объектом планирования выступает продовольственная деятельность;
Б) объектом планирования выступает финансовая деятельность;
В) реализуется через экономические и финансовые показатели деятельности хозяйствующего субъект

6. Что в ходе планирования на предприятии не устанавливается:
А) источники финансовых ресурсов;
Б) соответствие денежных доходов, поступлений затратам;
В) направления расходования финансовых ресурсов
Г) направления деятельности органов государственной власти.

7. Планирование обеспечивает стабильность экономики?
А) да;
Б) нет.

8. Необходимость расчета плановых показателей вызвана:
А) наличием натуральных показателей, отражающих экономическую эффективность;
Б) необходимостью определения общей суммы распределяемого ВВП;
В) необходимостью охарактеризовать все процессы производства, распределения и потребления.

9. Для какой цели формируются планы предприятия:
А) для сбалансированности в финансовых ресурсах;
Б) взаимоувязки материально-вещественных и стоимостных показателей планов и прогнозов;
В) для принятия решений в области управления финансовыми ресурсами

10. Какой из перечисленных методов, используемых в планировании является самым достоверным:
А) математическое моделирование;
Б) эконометрическое моделирование;
В) метод экспертных оценок;
Г) трендовый метод;
Д) стохастический метод.

11. Какой вид анализа проводится для выявления влияния факторов на показатели деятельности предприятия:
А) горизонтальный анализ;
Б) вертикальный анализ;
В) трендовый анализ;
Д) факторный анализ

12. Метод оптимизации плановых решений предполагает:

А) разработку сценариев;
Б) выбор направления развития государства;
В) разработка нескольких вариантов плана.

13. От чего не зависит структура и показатели плана производственно-хозяйственной деятельности коммерческой организации:
А) от формы собственности;
Б) от организационно-экономической формы;
В) от структуры уставного капитала.

14. По какому показателю определяется величина заемного капитала, используемого для инвестирования проекта?
А) Проценты по облигациям;
Б) Чистая прибыль;
В) Дивиденды.

15. Анализ соотношения между совокупным доходом и совокупными издержками с целью определения прибыльности при различных уровнях производства – это:
А) анализ безубыточности
Б) анализ возможностей производства и сбыта
В) анализ деятельности предприятия.
Г) анализ среды

16. Бизнес-план имеет следующие два направления:
А) внутреннее и внешнее
Б) долгосрочное и краткосрочное
В) стратегическое и тактическое.
Г) техническое и экономическое

17. В чем состоит основная цель разработки инвестиционного проекта
А) выбор оптимального варианта технического перевооружения предприятия
Б) обоснование технической возможности и целесообразности создания объекта предпринимательской деятельности
В) получение прибыли при вложении капитала в объект предпринимательской деятельности
Г) проведение финансового оздоровления

18. Достаточный бизнес-план содержит:
А) все ответы верны
Б) все разделы бизнес-плана по предлагаемому варианту и не обязательно включает подробные расчеты по альтернативным вариантам
В) все расчеты, справки, свидетельства и другие материалы
Г) Краткие выводы по каждому разделу без обоснования и расчетов

19. Емкость рынка – это:
А) все ответы верны
Б) объем реализованных на рынке товаров (услуг) в течение определенного периода времени
В) территория, на которой происходит реализация товаров (услуг) предприятия
Г) удельный вес продукции предприятия в совокупном объеме продаж товаров (услуг) на данном рынке

20. Если фирма рискует тем, что в худшем случае произойдет покрытие всех затрат, а в лучшем – получит прибыль намного меньше расчетного уровня – эта область риска называется как:
А) критического
Б) минимального
В) недопустимого
Г) повышенного

21. Инвестиционный проект:
А) может разрабатываться на базе бизнес-плана предприятия и рассматриваться как его составная часть
Б) это самостоятельный документ.

22. Источниками реализации бизнес-проекта являются:
А) ассигнование из бюджетов различных уровней,
фондов поддержки предпринимательства
Б) все варианты верны.
В) иностранные инвестиции в форме финансового или иного участия в уставном капитале и в форме прямых вложений
Г) нет верного ответа
Д) различные формы заемных средств
Е) собственные финансовые средства, иные виды активов (основные фонды, земельные участии, промышленная собственность и т. п.) и привлеченные средства

23. Какая стратегия маркетинга требует от фирмы организации ее деятельности на нескольких сегментах со специально для них разработанными товарами и маркетинговыми программами…
А) дифференцированного
Б) концентрированного
В) недифференцированного
Г) поддерживающего

24. Какой из нижеперечисленных показателей может наиболее полно выразить уровень технико-технологических, организационных, маркетинговых и других решений, принятых в проекте:
А) производительность труда
Б) рентабельность
В) себестоимость
Г) чистый дисконтированный доход

25. Назначение бизнес-плана состоит в следующем:
А) верны все варианты.
Б) изучить перспективы развития будущего рынка сбыта
В) обнаружить возможные опасности;
Г) определить критерии и показатели оценки бизнеса
Д) оценить затраты для изготовления и сбыта продукции

26. Ограниченная по масштабам, с резко очерченным числом потребителей сфера деятельности, которая позволяет предприятию проявить свои личные качества и преимущества перед конкурентами называется:
А) имидж

Б) позиционирование
В) рыночная ниша
Г) сегментация

27. При какой величине нормы дохода чистый доход окажется равным чистому дисконтированному доходу:
А) Е = ВНД;
Б) Е > 1.
В) при Е = 0

28. Концепция, которая описывает сбыт товара с момента поступления его на рынок и до момента снятия с продаж, определяет:
А) коммуникацию продукта
Б) стимулирование сбыта
В) жизненный цикл товара
Г) позиционирование товара

29. Система анализа маркетинговой информации включает:
А) статистический банк данных
Б) систему внутренней отчетности
В) банк моделей
Г) систему сбора текущей внешней маркетинговой информации

30. Существует ли единая форма бизнес-плана:
А) да
Б) нет

31. Бизнес-план включает в своем составе финансовый план:
А) да
Б) нет

32. Назовите источники финансирования бизнес-плана:
А) собственные
Б) собственные и заемные
В) собственные, заемные и привлеченные

33. Назовите оценочные показатели экономической эффективности проекта:
А) срок окупаемости капитальных вложений
Б) прибыль
В) рентабельность

34. Назовите направления снижения рисков бизнес-плана:
А) распределение рисков между участниками проекта
Б) резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов
В) страхование рисков

35. Маркетинговый план является:
А) самостоятельным документом
Б) структурной частью бизнес-плана

35. Маркетинговая среда фирмы — это:
А) совокупность субъектов и сил, действующих за пределами фирмы и влияющих на ее

деятельность
Б) совокупность субъектов и сил, действующих внутри фирмы и влияющих на ее деятельность

36. Потенциальным инвесторам(кредиторам) финансовый план позволяет получить ответы на вопросы:
А) Сколько реально потребуется денежных средств
Б) На получение какой прибыли можно рассчитывать
В) Какова экономическая эффективность проекта

37. Выбрать верное утверждение.
А) Для реализации бизнес-плана важно, чтобы оргструктура управления соответствовала принятой стратегии и кадровой политики предприятия
Б) Организационная структура управления не является основанием для разработки штатного расписания
В) Организационная структура управления служит основанием для разработки штатного расписания

38. Особенностью экономических проектов является:
А) главные цели предварительно намечаются, но требуют корректировки по мере прогресса проекта;
Б) цели заранее определены, но результаты количественно и качественно трудно определить;
В) цели только намечаются и должны корректироваться по мере достижения промежуточных результатов.

39. Проект признан общественно значимым. Каков первый этап оценки экономической эффективности такого проекта:
А) оценка общественной эффективности;
Б) оценка социальной значимости;
В) оценка финансовой реализуемости проекта;
Г) оценка эффективности собственного капитала

40. Какие источники финансирования бизнес-проекта зависят от эффективности деятельности организации?
А) чистая прибыль;
Б) кредиты банка;
В) внутрисистемное финансирование;
Г) внутрихозяйственные резервы

41. Какой из методов финансирования инвестиций является самым надежным?
А) кредитование;
Б) акционерное финансирование;
В) самофинансирование;
Г) бюджетное финансирование

42. Какими основными показателями определяется эффективность инвестирования бизнес-проекта?
А) Показателями оборачиваемости активов;
Б) Показателями прибыльности;
В) Показателями ликвидности.

43. В каких случаях целесообразно реализовывать инвестиционный бизнес-проект?
А) Когда средневзвешенная стоимость капитала ниже прибыльности проекта;
Б) Когда средневзвешенная стоимость капитала равна прибыльности проекта;
В) Когда средневзвешенная стоимость капитала выше прибыльности проекта

44. Технико-экономическое обоснование бизнес-проекта - это:
А) Специфический плановый документ для создания и развития промышленных объектов
Б) Краткое и доступное обоснование предполагаемого бизнеса, позволяющее выбрать наиболее перспективные решения
В) Система расчетно-финансовых документов, необходимых для обоснования и проведения соответствующих работ по реализации проекта

45. Разработчиком бизнес-планов могут быть:
А) Руководитель фирмы
Б) Менеджер
В) Государственный исполнительный орган
Г) Консалтинговая фирма

46. К основным разделам бизнес-плана не относят:
А) План маркетинга
Б) План производства
В) Приложения
Г) Титульный лист
Д) Оглавление
Е) Резюме

47. Титульный лист бизнес-плана содержит:
А) Место подготовки плана
Б) Наименование и адрес предприятия
В) Срок окупаемости проекта
Г) Ожидаемая среднегодовая прибыль
Д) Телефоны предприятия

48. Термином «новый товар» обозначают:
А) Товар, не имеющий аналогов на рынке
Б) Старый товар с новым функциональным назначением
В) Товар, с принципиально новыми свойствами
Г) Товар, схожий с товарами-аналогами

49. Самые распространенные методы для сбора и анализа информации:
А) Опрос
Б) Эксперимент
В) Эскиз
Г) Моделирование

50. Для непроизводственных фирм потребность в долгосрочных активах, оборотных средствах и прогноз затрат определяется в разделе:
А) Производственный план
Б) Организационный план
В) Финансовый план
Г) Маркетинговый план

51. Функции ключевых подразделений описываются в:
А) Производственном плане
Б) Маркетинговом плане
В) Организационном плане
Г) Финансовом плане

52. Система охраны окружающей среды описываются в:
А) Производственном плане
Б) Маркетинговом плане
В) Организационном плане
Г) Финансовом плане

53. Риск потерь связанных с конкретной операцией называется:
А) Суверенным риском
Б) Финансовым риском
В) Производственным риском
Г) Трансакционным риском
Д) Актуарным риском

54. Риск, покрываемый страховой организацией в обмен на уплату премии, называется:
А) Суверенным риском
Б) Финансовым риском
В) Производственным риском
Г) Трансакционным риском
Д) Актуарным риском

55. После титульного листа в бизнес-плане следует:
А) Аннотация
Б) Оглавление
В) Резюме
Г) Меморандум о конфиденциальности

56. В разделе бизнес-плана «Характеристика объекта бизнеса организации» приводятся следующие сведения:
А) Показатели качества товара
Б) Потребности, удовлетворяемые товаром
В) Патентная защищенность
Г) Емкость рынка
Д) Ценообразование
Е) Методы стимулирования продаж

57. Если фирма рискует тем, что в худшем случае произойдет покрытие всех затрат, а в лучшем – получит прибыль намного меньше расчетного уровня – эта область риска называется как:
А) критического;
Б) Минимального;
В) Недопустимого;
Г) Повышенного

58. Какой из нижеперечисленных показателей может наиболее полно выразить уровень технико-технологических, организационных, маркетинговых и других решений, принятых в проекте:

А) производительность труда;
Б) Рентабельность;
В) Себестоимость;
Г) чистый дисконтированный доход

59. Какие отчетные документы предлагает финансовый анализ (укажите не менее 2-х вариантов ответов):
А) SWOT-анализ;
Б) балансовый отчет;
В) отчет о финансовых результатах;
Г) отчет об источниках и исполнении фондов.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 90 %.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 70 %).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 50 %).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания составляет менее 50 %, либо ответы заимствованы.

Оформление ответов на тесты

Ответы на тесты оформляются на студентом на отдельном листе самостоятельно. В правом углу проставляется ФИО и группа, далее следует номер теста и выбранный вариант ответа.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Добавлено примечание ([H5]): Если по дисциплине нет такой формы работы, то содержание раздела удаляется и пишется текст: Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

Контрольная работа, как одна из форм оценки уровня подготовки студентов, ставит своей целью закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения данной дисциплины, и приобретение ими навыков практического анализа особенностей функционирования организаций в современных условиях.

Выполнение контрольной работы способствует приобретению студентами навыков самостоятельной работы с первоисточниками, учебной, научной и специальной литературой, умений выделять в них главное, анализировать, обобщать, логично излагать изученный материал.

Целью написания контрольной работы является создание у студента целостного впечатления о профессиональной деятельности, что способствует выработке у студентов умения ориентироваться в законодательстве и самостоятельно принимать решения по практическим ситуациям; закрепить знания, полученные в результате самостоятельной работы над учебным материалом.

К выполнению контрольной работы студенты приступают только после усвоения всех тем программы. Контрольная работа является отчетом о самостоятельной работе студента.

Контрольная работа представляет собой сквозное занятие по основным темам курса и подготовка теоретического материала по следующим вопросам:

1.Структура бизнес-плана и последовательность его разработки.
2.Стадии разработки и реализации бизнес-плана.
3.Компьютерные технологии разработки бизнес-плана.
4.Понятие, цель и задачи создания бизнес-плана.
5.Отличие бизнес-плана от других плановых документов.

6.Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
7.Методы прогнозирования в бизнес-планировании.
8.Миссия, цели и стратегии сервисного предприятия.
9.Анализ внешней и внутренней среды предприятия сервиса.
10.Формирование стратегии развития предприятия.
11.План маркетинга.
12.Ценовая политика предприятия.
13.Сбытовая политика предприятия.
14.Коммутативная политика предприятия.
15.Расчет производственной программы.
16.Кадровая политика предприятия.
17.Анализ рисков. Оценка риска проекта.
18.Содержание финансового плана.
19.Расчет точки достижения безубыточности.
20. Анализ рисков. Оценка риска проекта.

Оформление контрольной работы и порядок защиты

Контрольная работа должна иметь титульный лист, план работы, непосредственно текст (условие задач и решение).

Контрольная работа должна быть аккуратно оформлена(формат А4, машинописный текст, размер левого поля 20 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм, нижнего – 20 мм, отступ красной строки 1,5, межстрочный интервал 1,5, шрифт 14, TimesNewRoman), иметь нумерацию страниц и список использованных источников, в котором указываются все использованные литературные источники, расположенные в алфавитном порядке и пронумерованные.

Контрольная работа представляется на проверку преподавателю, далее осуществляется защита в виде собеседования.

Критерии оценивания контрольной работы

Добавлено примечание ([Н6]): Из ФОС п. 2.2.3

Уровень качества письменной контрольной работы студента определяется с использованием следующей системы оценок:

Таблица 6 - Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
выполнение заданий 1 2 3 4 5 6	 3 3 3 3 3 2
Максимальное количество баллов	17

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл.).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

Контрольная работа, признанная не отвечающей предъявляемым требованиям, возвращается студенту для доработки, при этом указываются ее недостатки и даются рекомендации для их устранения. Студенту предлагается с учетом замечаний преподавателя вторично представить контрольную работу вместе с первой работой.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Добавлено примечание ([H7]): Если по дисциплине нет такой формы отчетности, то содержание раздела удаляется и пишется текст: Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие проводится по следующим **вопросам**:

1.Понятие, цель и задачи создания бизнес-плана.
2.Отличие бизнес-плана от других плановых документов.
3.Принципы разработки и требования, предъявляемые к бизнес-плану.
4.Структура бизнес-плана.
5.Участники и последовательность разработки бизнес-плана.
6.Подготовительная стадия бизнес-планирования и разработка бизнес-плана.
7.Стадия продвижения бизнес-плана.
8.Стадия реализации бизнес-плана.
9.Компьютерные технологии разработки бизнес-плана.
10.Методы прогнозирования в бизнес-планировании.
11.Качественные методы прогнозирования.
12.Количественные методы прогнозирования.
13.Резюме. Содержание раздела.
14.Миссия фирмы. Цели фирмы.
15.Анализ внешней и внутренней среды.
16.Стратегии фирмы.
17.Структура и содержание раздела «Описание предприятия и отрасли».
18.Формирование стратегии развития предприятия.
19.Формулировка целей бизнеса.
20.Содержание раздела «Характеристика продукции и услуг. Комплексная оценка продукции (услуг) предприятия с позиций потребителя.
21.Структура и содержание раздела «Исследование и анализ рынка сбыта».
22.Прогноз объема продаж.
23.Цели и стратегии маркетинга.

24.Концепции маркетинга.
25.Виды маркетинга.
26.Выбор стратегии ценообразования.
27.Методы ценообразования.
28.Ценовая тактика предприятия.
29.Сбытовая политика предприятия.
30.Коммутативная политика предприятия

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)
31.Бюджет маркетинга.
32.Содержание «Плана производства».
33.Схема производственных потоков.
34.Расчет производственной программы.
35.Расчет потребности производства в материальных ресурсах и производственных запасах.
36.Калькуляция затрат.
37.Содержание организационного плана.
38.Организационная структура предприятия.
39.Кадровая политика предприятия.
40.Содержание раздела «Правовое обеспечение деятельности фирмы».
41.Структура и содержание раздела «Потенциальные риски».
42.Анализ рисков. Оценка риска проекта.
43.Потери от риска. Тип области риска проекта.
44.Организационные меры по профилактике и нейтрализации рисков.
45.Содержание финансового плана.
46.Прогноз объемов реализации.
47.Баланс денежных расходов и поступлений.
48.Прогнозируемый баланс активов и пассивов предприятия.
49.Расчет точки достижения безубыточности.
50.Потребность в инвестициях и источники их финансирования.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Добавлено примечание ([Н8]): Из РП п.6

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Дубровин И.А.	Бизнес-планирование на предприятии: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/catalog/document?id=54513
Л1.2	Стадник А.Т., Чернова С.Г.	Бизнес-планирование на автотранспорте: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный аграрный университет, 2011	http://znanium.com/catalog/document?id=188680
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Черняк В. З., Эриашвили Н. Д., Барикаев Е. Н., Артемьев Н. В.	Бизнес-планирование: Учебное пособие	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/10492.html

Л2.2	Драпкина, Г. С., Грязнова, Н. Л.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014	http://www.iprbookshop.ru/61259.html

Л2.3	Шкурко, В. Е., Никитина, И. Ю., Гребенкин, А. В.	Бизнес-планирование в предпринимательской деятельности: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/65916.html
Л2.4	Стародубова, А. А., Дубовик, И. В.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/79269.html
Л2.5	Горбунов В.Л.	Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов: Научно-практическое пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2013	http://znanium.com/go.php?id=414488
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Харин, А. Г.	Бизнес-планирование инновационных проектов: учебно- методический комплекс	Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011	http://www.iprbookshop.ru/23811.html
Л3.2	Стребкова, Л. Н., Штейнгольц, Б. И.	Бизнес-планирование в социально-культурном сервисе и туризме: учебно-методическое пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/44902.html
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Горбунов, В. Л. Бизнес-планирование [Электронный ресурс] / В. Л. Горбунов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016. — 141 c.			
Э2	Дубровин, И.А. Бизнес-планирование на предприятии : учебник / И.А. Дубровин. - 2-е изд. - Москва : Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 432 с.			
Э3	Афонасова, М.А. Бизнес-планирование : учебное пособие / М.А. Афонасова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2015. - 108 с.			
Э4	Бизнес-планирование : учебник / под ред. проф. Т.Г. Попадюк, проф. В.Я. Горфинкеля. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 296 с.			
Э5	Бизнес-планирование : учеб. пособие / В.А. Морошкин, В.П. Буров. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 288 с.			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;			
6.3.1.2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Бизнес планирование в сервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Инновационные технологии в сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Инновационные технологии в сервисной деятельности» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Основные понятия инновации и инновационного менеджмента 5
Практическое занятие 2 Связь предпринимательства и инновационной деятельности....6
Практическое занятие 3 Инновационная политика 7
Практическое занятие 4 Организация инновационной деятельности....7
Практическое занятие 5 Организация процесса освоения производства новых изделий....9
Практическое занятие 6 Управление затратами на инновационную деятельность....12
Практическое занятие 7 Планирование, прогнозирование и финансирование....13
инновационной деятельности 13
Практическое занятие 8 Эффективность инновационной деятельности....14
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....15

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель изучения дисциплины состоит в том, чтобы:

- сформировать представления о понятиях инновация, инновационная деятельность, инновационные процессы;
- определить место данных понятий в сервисных системах;
- ознакомить с теоретическими положениями и практическими положениями и практическими рекомендациями эффективного управления инновациями на этапах инновации идей, производства и сбыта новой продукции, послепродажного обслуживания потребителей.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- разработку и оптимизацию процессов сервиса;
- как анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

Уметь:

- разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса;
- анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

Владеть:

- способностью разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса;
- способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения

практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Основные понятия инновации и инновационного менеджмента

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.4

Вопросы для обсуждения

1 Почему Й. Шумпетера считают родоначальником теории инноватики?

2 Какой вклад в развитие теории инноватики внес Н.Д. Кондратьев?

3 В настоящее время термин «инновация» имеет множество определений. Под ним понимают: «изменение», «конкретный объект», «совокупность мероприятий», «освоение новой продукции» и т.п. Поясните, с чем это связано?

4 Чем инновация отличается от открытия?

5 Назовите и раскройте основные классификации инноваций.

6 Какие функции выполняют инновации?

7 Из каких стадий состоит инновационный процесс?

Задания

1 Определите, к какому типу (базисные, улучшающие, псевдоинновации) относятся следующие инновации (свой ответ поясните)?

1.1. В 2006 г. компания Sony представила на рынке свой новый продукт – электронную книгу. Данная книга способна вмещать в себя сотни текстов обычных книг. Полного заряда аккумулятора хватает на 7500 страниц, что в среднем соответствует 25 обычным книгам.

Зрительное напряжение при чтении такой книги не больше, чем при чтении обычной книги. Это достигается за счет того, что электронные чернила не светятся подобно LCD-монитору, т.к. здесь используются микрокапсулы, заполненные противоположно заряженными черными и белыми наночастицами, плавающими в жидкой среде.

Для того чтобы перевернуть страницу нужно всего лишь нажать специальную кнопку. В каждой микрокапсуле отрицательный заряд притягивает к поверхности книги белые наночастицы, а положительный заряд – черные наночастицы, таким образом, формуются слова. Такое состояние сохраняется до следующего перелистывания.

1.2. В 2009 г. корпорация Microsoft представила новую операционную систему Windows 7 и офисный пакет 2010 Microsoft Office System. По сравнению с существующими ранее продуктами их отличительными особенностями являлись расширенные возможности пользователя, в том числе и сетевые, более развитая система технологической защиты и безопасности.

2 Верно/неверно данное утверждение:

2.1. Н.Д. Кондратьев непосредственно не занимался инновационными вопросами, но рассмотрение им больших циклов конъюнктуры (длинных волн) инициировало исследования о причинах этих циклов и их продолжительности, в качестве наиболее важной из них были признаны инновации.

2.2. Открытие и инновация – это тождественные понятия.

2.3. Значительное место инновационном процессе Й. Шумпетер отводил предпринимателю, который энергично отвлекает факторы производства от существующих каналов, направляя их на развитие инноваций.

2.4. Инновационный процесс представляет собой творческий процесс создания и преобразования научных знаний в новую продукцию, признаваемую потребителями.

2.5. Начальной стадией инновационного процесса является производство. Оно обеспечивает познание объективных законов природы и превращение этого знания в научный информационный продукт.

3 Дайте классификацию инноваций промышленного предприятия (предприятие по выбору) по глубине новизны, по содержанию нововведений и по конкурентоспособности.

Практическое занятие 2 Связь предпринимательства и инновационной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.4

Задание 1

Профессор Кристофер Рид и его коллеги с химической кафедры университета Калифорнии создали самую мощную в мире кислоту, которая по мере в миллион раз мощнее концентрированной серной кислоты.

Состав, названный карборановой кислотой, является первой «суперкислотой», которую можно хранить в пробирке, тогда как предыдущий рекордсмен разъедал стекло. Она более чем в 100 трлн. Раз кислее, чем обычная вода.

В качестве практического применения «суперкислота» могла бы использоваться для близкого изучения прежде неуловимых химикалий или же для оказания помощи химической промышленности в более эффективном управлении реакциями. Относится ли данное открытие к инновации и если да, то почему?

Задание 2

Финны готовятся к тому, что основным источником энергии для их экономики станет биотопливо. Это произойдет лет через 20, когда нефть и газ значительно подорожают. В Финляндии построен самый большой в мире завод по переработке биомассы и выработке энергии из биоотходов –AlholmensKraft. Производство работает на отходах деревообрабатывающей отрасли, которые собираются и упаковываются машинами Timberjack. Мощность завода – 1,3 ТВт/ч электроэнергии и 0,6 ТВТ/ч тепловой энергии. Финские ученые полагают, что будущее энергетики – это производство энергии из более широкого спектра биологических отходов, а также из этанола, получаемого как естественным путем, так и искусственным. В Финляндии уже запускаются проекты по производству биотоплива. Так, ведущие финские компании FortumOil и Gas объявили о подготовке по производству дизельного топлива на основе растительного и животных жиров путем обработки их водородом.

Составьте классификационное описание данной инновации.

Задание 3

Появился новый продукт на косметическом рынке – пластыри красоты, накладываемые на веки. Они представляют собой полоски (подушечки) из особого материала, пропитанного увлажняющим, противоотечным, питательным или другими средствами.

Пластыри сглаживают мелкие морщинки. Восстанавливают упругость кожи вокруг глаз, освежают уставшую кожу, снимают отечность. Время воздействия пластыря составляет от 10 до 30 мин. Пластыри быстро и эффективно приводят в порядок кожу вокруг глаз. Пластырь абсолютно безопасен, очень компактен и имеет всего одно ограничение - возрастное: как и все активные косметические средства, его можно использовать после 25-30 лет. Составьте классификационное описание данной инновации.

Задание 4

«… каждые 9 из 10 фирм в качестве отправной точки своих дизайнерских разработок используют товары конкурентов. Половине фирм эти товары служат в

качестве источников идей. Чуть меньше половины фирм (46%) заявили, что приспосабливают для себя товары конкурентов или пытаются усовершенствовать их, 6% фирм признали, что просто копируют эти товары»2. К какой группе инноваций относятся разработки 90% фирм? Ответ обосновать.

Практическое занятие 3 Инновационная политика

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.4

Задание

Ответьте на следующие вопросы.

1 Расположите последовательно этапы цикла стратегического управления:

а) установление инновационных идей;

б) выбор стратегии;

в) разработка стратегии;

г) стратегический анализ;

д) реализация стратегии;

е) определение эффективности стратегии;

ж) проведение стратегического и тактического контроллинга;

з) разработка инновационной программы.

2 Что такое технополис:

а) сложный многофункциональный комплекс, оказывающий широкий перечень различного рода услуг инновационным предприятиям;

б) научно-производственный территориальный комплекс со сложной функциональной структурой;

в) целостная научно-производственная структура, основанная как отдельный город;

г) комплекс научно-технических, производственных и учебных организаций, имеющих общую специализацию, объединенную систему научно- технического и информационного обслуживания и централизованное управление.

3 Какой из квадрантов матрицы И. Ансоффа описывается характеристикой «локальные инновации»?

4 Что является основным показателем, коммерциализации новшества:

а) окончание исследований новой идеи;

б) завершение испытаний нового образца;

в) стабилизация объемов производства производимой продукции;

г) выход на рынок нового продукта;

д) технологическое освоение масштабного производства новой продукции.

5 На каком этапе жизненного цикла инноваций рискофирмы осуществляют мобилизацию средств со стороны крупных инвесторов:

а) этап научных исследований;

б) этап опытно-конструкторских работ (ОКР);

в) этап внедрения нового продукта на рынок;

г) этап роста производства нового продукта;

д) этап зрелости;

е) этап спада.

Практическое занятие 4 Организация инновационной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.4 ПК- 3.3

Вопросы для повторения и дискуссий

1 Какие существуют подходы к определению «технологии»?

2 Что такое технологический уклад?

3 Выделите ядро и ключевой фактор развития каждого технологического уклада.

4 Перечислите и охарактеризуйте классы важнейших технологий XXI в.

5 Что такое технологический предел и технологический разрыв?

6 Какие существуют подходы к управлению технологическими пределами и разрывами?

7 Что такое трансфер технологий?

8 Перечислите и охарактеризуйте основные формы трансфера технологий.

Задания для самостоятельной работы

1 О каких технологиях идет речь?

1.1. М. Кастельс (однин из самых известных современных социологов) полагает, что общество переживает редкий в истории момент, который характеризуется трансформацией материальной культуры через работу новой технической парадигмы, построенной вокруг данных технологий. В эту группу объединены такие, казалось разнородные направления, как микроэлектроника, вычислительная техника, телекоммуникация и генная инженерия.

Однако все это становится возможным потому, что современный процесс технологических преобразований расширяется благодаря взаимосвязи между различными технологиями на основе общегоцифрового языка. С его помощью информация создается, храниться, извлекается, обрабатывается и передается.

1.2. В бывшем СССР на оборонных заводах производились значительные объемы гражданской продукции, например, бытовой техники (холодильники, радиоприемники, телевизоры). Однако даже в оборонном комплексе технологическое развитие военного и гражданского секторов промышленного производства происходило обособленно друг от друга. Сегодня технологический разрыв между военными и гражданскими отраслями в России также велик. Поэтому политика продвижения данных технологий направлена на стимулирование процесса взаимообогащения военной и гражданской промышленности на основе разрушения организационно-административных барьеров между ними. Ожидается, что такое технологическое взаимодействие, с одной стороны, повысит эффективность гражданского сектора промышленности, а с другой – облегчит бремя финансовых расходов государства на создание вооружений.

1.3. 29 декабря 1959 г. профессор калифорнийского технологического института Ричард Фейнман прочитал лекцию перед Американским физическим обществом под названием «Как много места там, внизу», где он рассматривал возможность использования атомов в качестве строительных частиц. Сегодня технологии, предполагающие работу с веществом на уровне отдельных атомов нашли широкое распространение.

Они применяются в промышленности, медицине, строительстве. В перспективе рассматриваются вопросы их применения и в бытовой сфере.

1.4. Термин… возник в середине XX в. в США и в буквальном смысле означал необходимый, дефицитный. Однако во многих языках, в том числе и русском, ему сопутствовал негативный оттенок.

Поэтому в ряде стран (Англии и Франции), сегодня используется термин ключевые технологии. Несмотря на неуклонное увеличение затрат на науку, даже самые богатые государства не могут позволить себе вести исследования по всем направлениям… К примеру, в России приоритетными направления развития науки и техники являются информационные технологии и электроника, производственные технологии, новые материалы и химические продукты, технологии живых систем, транспорт, топливо и энергетика, экология и рациональное природопользование.

2 Верно/неверно данное утверждение:

2.1. Технологию можно охарактеризовать как деятельность, обеспечивающую преобразование сырья или ресурсов в конечную продукцию с заранее заданными требованиями, и как характеристику деятельности исполнителя, способ её организации и воспроизводства, т. е. как совокупность знаний, умений, и навыков.

2.2. Среди признаков нанотехнологий выделяют: большие объемы производства продукции; сложность продукции и соответственно технологии; наукоемкость продукции; присутствие на мировом рынке.

2.3. S-образная кривая описывает этапы развития технологии: зарождение, интенсивный рост и постепенное достижение стадии полной зрелости технологического процесса или продукта.

2.4. Пределы развития технологии обусловлены естественными законами, на которых она основана, которые проявляются в невозможности улучшить технический уровень технологии и получить экономическую отдачу, т. е. создание различных модификаций не обеспечивает прироста эффекта, воспринимаемого потребителями.

2.5. Передача научно-технической продукции на некоммерческой основе осуществляется преимущественно в виде продажи патентов, лицензий на изобретения и ноу-хау.

Практическое занятие 5 Организация процесса освоения производства новых изделий

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.4 ПК- 3.3

Вопросы для повторения и дискуссий

1 Дайте определение и перечислите основные виды инновационной деятельности предприятия.

2 Что подразумевают под инновационной активностью предприятия? В чем заключается ее отличие от инновационной

3 В чем различие интеллектуальной и промышленной собственности?

4 Что такое изобретение?

5 Могут ли технологические процессы (способы производства) относится к полезной модели?

6 Какие разновидности промышленных образцов выделяют в мировой практике?

7 Прокомментируй следующее утверждение «обладание общеизвестным товарным знаком равнозначно обладанию капиталом». Согласны ли вы с этим утверждением?

8 Что такое фирменное наименование?

9 Чем отличается наименование места происхождения товара от указания на место происхождения товара?

10 Приведите примеры недобросовестной конкуренции.

Задания для самостоятельной работы

1 Верно/неверно данное утверждение:

1.1. Инновационная деятельность направлена на создание, воплощение и реализацию нового продукта.

1.2. Термин «ноу-хау» первоначально имел смысл: «знать, как применить патент».

1.3. Промышленные образцы располагаются на границе патентного и авторского прав.

Образец должен быть воспроизводимым промышленными средствами, поэтому он и называется промышленным. Если этот момент отсутствует, изделие попадает, скорее, под категорию произведений искусства, защита которых обеспечивается законодательством об авторском праве.

1.4. Указание места происхождения товара это название страны, населенного пункта, местности или другого географического объекта, используемое для обозначения товара, особые свойства которого исключительно или главным образом определяются характерными для данного географического объекта природными условиями или людскими факторами, или же теми и другими одновременно.

1.5. Промышленная собственность включает объекты авторского права.

2 Среднесписочная численность работников предприятия составляет 842 чел. Число занятых в сфере НИОКР на начало года составляло 178 чел., в течение года из них 2 чел. было уволено и принято на работу 3 чел. Определите, по уровню инновационной активности данное предприятие является лидером или последователем?

Ситуационная задача

2 Инновационная деятельность научно-производственного центра «Технотэк».

Научно-производственный центр «Технотэк» является одной из крупнейших отечественных фирм по созданию компьютерных технологий для швейной индустрии. Компания занимает 20 % этого наукоемкого рынка и выпускает более 50 программ в год. Начинала эта компания с пошива чехлов для автомобильных сидений.

Начало бизнеса.

Начало 1990-х гг. было трудным моментом в истории отечественной отраслевой науки: бюджетное финансирование резко сократилось, традиционные заказчики оказались на грани банкротства. Уровень оплаты труда работников НИИ не соответствовал даже прожиточному минимуму. Не был исключением и НИИ швейной промышленности, где трудились те, кто составляет сейчас кадровое ядро «Технотэка». Именно в этот период у них родилась бизнес-идея, с реализации которой началась история компании.

Научный коллектив подошел к проблеме «выживания» с маркетинговой точки зрения и, перед тем как выйти на рынок, провел маркетинговое исследование. Целью было определение места сосредоточения платежеспособного спроса. Выяснилось, что это те люди, которые приобретают автомобили.

Было принято решение об использовании разработанной в НИИ уникальной технологии по соединению лоскута в производстве чехлов для автомобилей.

Благодаря этой запатентованной технологии лоскутное (а значит, более дешевое) изделие казалось непосвященному человеку сшитым из полноценной ткани и при этом искусно декорированным. Коллектив приобретал по бросовым ценам фабричные производственные отходы – остатки дорогих натуральных тканей и мехов – и шил качественные долговечные чехлы. Сбывали продукцию без посредников. Товар пользовался огромным спросом. Были заключены договоры с простаивающими ателье, и бизнес пошел в рост.

Однако через некоторое время коллектив верно спрогнозировал падение спроса на свою продукцию. Во-первых, появились дешевые импортные аналоги, а во-вторых, сама продукция перестала быть настолько актуальной.

Коллектив «Технотэка» переориентировался на новую нишу.

Новый рынок.

Новая ниша, которую выбрали себе ученые, – пошив спецодежды. Здесь можно успешно использовать технологические разработки сотрудников НПО «Технотэк». Рабочая одежда должна быть прочной и долговечной, поэтому для нее используются особые ткани, требующие особой технологии пошива.

С другой стороны, ткани и технологии не должны быть дорогостоящими, т. к. уровень цен на такую продукцию должен оставаться невысоким.

Успех нового предприятия строился на том, что сотрудники компании смогли правильно спрогнозировать ситуацию на рынке профессиональной одежды и грамотно оценить характер и объем спроса.

К середине 1990-х гг. на рынке появились компании, готовые платить за корпоративную одежду, являющуюся частью фирменного стиля. Причем каждая компания требовала эксклюзивности продукции, с одной стороны, и её многофункциональности с другой. Технология «Технотэка» давала возможности гибкого реагирования на нужды заказчика, при этом сохранялась низкая себестоимость, что создавало и значительное ценовое преимущество перед иностранными конкурентами.

Компания начала с уже освоенного платежеспособного сектора – автосервисов, которые приобретали форму для автослесарей, мойщиков автомобилей и технического персонала. Затем стали поступать заказы от медицинских учреждений, охранных агентств, магазинов, авиакомпании и т. д.

Необходимость частой смены моделей и работа малыми партиями (от 20 до 100 ед.) сдерживали рост бизнеса. Исполнение заказов требовало оперативности, а затраты на переподготовку производственных мощностей под новый заказ составляли 50 % от всей стоимости проектов и требовали не только средств, но и времени. И тогда «Технотэк» внедрил еще одну инновацию – компьютерную систему проектирования спецодежды. С ее помощью удалось сократить подготовительный цикл работ перед запуском модели в производство в 5…7 раз.

За один рабочий день теперь можно было успеть нарисовать эскиз, сделать лекала на все заказанные размеры и выкройки, рассчитать, сколько понадобится ткани, описать все технологические операции и их последовательность для конкретной модели. Фирма «Технотэк» получила значительное конкурентное преимущество на рынке профессиональной одежды, но на очереди была другая инновация.

Новая стратегия бизнеса.

Вместо того, чтобы использовать свое ноу-хау и получать сверхприбыль в выбранном секторе, компания нашла новое рыночное окно с перспективой роста.

«Технотэк» продает свою запатентованную технологию конкурентам, имеющим крупные производства (что позволяет использовать эффект экономии на масштабах), и сосредоточивает свою деятельность на создании компьютерных технологий для швейных производств разной направленности.

К концу 1990-х гг. программный продукт «Технотэка» использовали не только компании, специализирующиеся на пошиве спецодежды, но и предприятия по пошиву мужских и женских костюмов, детской одежды, меховых и кожаных изделий. Свою продукцию компания стала реализовывать и мебельным производителям, т. к. при применении уникальной компьютерной технологии «Технотэка» себестоимость производства мягкой мебели снизилась на 5…7 %.

Последней новацией стало создание компьютерной программы, позволяющей персонифицировать каждую единицу продукции под индивидуальные особенности фигуры человека.

Целевым рынком «Технотэка» являются небольшие, быстро развивающиеся швейные предприятия с числом занятых около 30 человек и ежегодным оборотом приблизительно 500 тыс. долл. в год. Таких предприятий в стране довольно много, однако лишь четвертая часть из них готова к профессиональному использованию компьютерных технологий. Но и те компании, которые внедряют новые технологии, также ограничены в средствах, поэтому «Технотэк» дифференцировал свою продукцию и старается удовлетворить различные требования клиентов. Для продвижения своей продукции компания воспользовалась механизмом государственной поддержки малого бизнеса.

Покупатели компьютерной технологии «Технотэка» могут получать через необходимое для ее установки оборудование на выгодных лизинговых условиях.

А стоимость вычислительной техники и периферии составляет 50…70 % от общих затрат по внедрению компьютерного проектирования одежды.

Благодаря этому нововведению продажи «Технотэка» выросли на 60 %. Таким образом, активная инновационная политика и грамотный маркетинговый подход обеспечили малому предприятию «Технотэк» устойчивый рост

и перспективы развития на отечественном рынке.

Вопросы и задания к ситуационной задаче 2

1 Изучив ситуацию для анализа, перечислите инновации организации «Технотэк».

2 Дайте характеристику инноваций организации «Технотэк» по основным классификационным признакам.

3 Приведите примеры продуктовых инноваций, появившихся на отечественном рынке в последнем полугодии. Дайте им характеристику по основным классификационным признакам.

4 Подумайте и определите факторы, влияющие на инновационную активность и восприимчивость производителей.

5 Определите, какую стратегию инновационного развития использовала компания в разные периоды своего становления.

Практическое занятие 6 Управление затратами на инновационную деятельность

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.4

Задача 1

Оценить стоимость лицензии на изобретение, используя следующие данные. Объем продаж товаров, изготовленных на старом оборудовании, равен 10 000 ед. в год. Цена единицы товара при этом составляет 8 500 руб. Применение нового оборудования позволяет снизить цену на 10 %, а объем производства увеличить на 40 % от первоначального.

Норма чистой прибыли принимается равной 0,15. Предполагаемый срок продаж – 5 лет. Межбанковская процентная ставка равна 12 % годовых, ожидаемый среднегодовой темп прироста инфляции за всю длительность операции составит 8,5 %, премия за риск – 16 % годовых.

Задача 2

По приобретаемому патенту предполагается в течение пяти лет производить и реализовывать продукцию. Объем продаж в конце первого года составит 20 млн. руб. Постоянное годовое приращение объема продаж отрицательно и равно (-400) тыс. руб. Роялти составляет 5 % от каждого годового объема продаж. Расходы, связанные с обеспечением лицензии, составляют 4 % от современной стоимости всех годовых роялти. Ставка дисконтирования принимается равной 20 % годовых.

Оценить цену лицензии на патент методом освобождения от роялти.

Задача 3

Определить ставку роялти при заключении договора о передаче ноу-хау. Рентабельность продукции 20 %, коэффициент долевого участия 10 %.

Задача 4

Определить разумный уровень коэффициента долевого участия, если изобретение относится к уникальному. Рентабельность 40 %.

Стандартная ставка роялти 5 %.

Практическое занятие 7 Планирование, прогнозирование и финансирование инновационной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.4

Вопросы для повторения и дискуссий

1 Что такое инновационная стратегия? Назовите и охарактеризуйте основные типы инновационных стратегий.

2 Охарактеризуйте фирму, применяющую виолентный (патиентный, коммутантный, эксплерентный) тип конкурентного поведения. В чем на ваш взгляд проявляется инновационный аспект такого поведения?

3 Что понимается под инновационным потенциалом предприятия? На чем основана методика оценки инновационного потенциала предприятия?

4 Из каких блоков оценочных показателей состоит оценка инновационного потенциала?

5 В чем отличие инновационного климата от инновационного потенциала предприятия?

6 Какие группы факторов оценки внешней среды вы знаете?

7 Каким образом осуществляется оценка инновационной позиции предприятия?

Задания для самостоятельной работы

1 Верно/неверно данное утверждение:

1.1. Эксплерентная (пионерская) стратегия связана с созданием новых или с радикальными преобразованием старых сегментов рынка, это первопроходцы в поиске и реализации революционных решений преимущественно первого хода.

1.2. Виолентная (силовая) стратегия преобладает при обычном бизнесе в местных (локальных) масштабах.

1.3. Оценка инновационного потенциала используются для формирования стратегии предприятия и определения его рыночной перспективы. Задачи такой оценки могут быть поставлены в двух плоскостях: 1) частная оценка готовности организации к реализации одного нового проекта; 2) интегральная оценка текущего состояния организации относительно всех или группы уже реализуемых проектов.

1.4. Инновационный климат организации определяется, как мера её готовности выполнить задачи, обеспечивающие достижение поставленной инновационной цели, т. е. мера готовности к реализации инновационного проекта или программы инновационных преобразований и внедрения инновации.

1.5. Для оценки инновационной позиции предприятия используется матрица SWOT-анализа.

2 Определите: о каком типе стратегического поведения (виоленты, патиенты, коммутанты, эксплеренты) идет речь? Свой ответ поясните.

2.1. В 1940 г. братья Мак и Дик Макдональды открыли небольшой ресторанчик, а точнее «заезжаловку», на одной из оживленных магистралей. В своем ресторанчике они реализовали совершенно новую концепцию обслуживания: водитель должен насытиться также быстро, как его автомобиль заправиться. Набор блюд был стандартным.

Бизнес основывался на трех слагаемых успеха: качество, низкие цены, сервис. Впоследствии были спроектированы особые производственные линии, которые позволяли ускорить процесс обслуживания, а затем приглашенные специалисты довели эти линии до автоматизма. Сегодня под маркой «Макдональд» работают более 23 тыс. ресторанов более чем в 100 странах мира.

2.2. Небольшая фирма «Крей Рисерч» производит суперкомпьютеры. Суперкомпьютеры выпускаются штучно и используются в основном в военном деле, метеорологами и авиаконструкторами. Издержки производства здесь очень велики.

Однако велика и прибыль, так как каждая такая машина стоит десятки миллионов долларов.

Долгое время «Крей Рисерч» вела напряженную конкурентную борьбу с IBM, которая не хотела покидать этот сегмент рынка по престижным соображениям. Но сильнейшие инженеры IBM работали над более массовой продукцией (большими компьютерами (мейнфреймз) и персональными компьютерами). После долгих соревнований в 1993 г. IBM ушла с данного сегмента. В 1994 г. суперкомпьютеры начали использоваться для расчетов биржевой игры, и все выгоды от этого получила «Крей Рисерч» - «хитрая лиса» победившая гиганта.

2.3. Компании «МАПО» и АВПК «Сухой» производят современные универсальные истребители.

Их продукция, бомбардировщики типа «МиГ» и «Су», конкурирует на равных с аналогичной продукцией американских и европейских производителей.

На рынке космической техники и услуг выделяются РКК «Энергия», ГКНПЦ им. М.В. Хруничева и НПО им. Лавочкина.

Научно-промышленный потенциал этих компаний позволяет им быть в числе ведущих мировых компаний в производстве космических станций, околоземных спутников и ракетоносителей.

Однако в последние годы эти компании утрачивают свои позиции на мировом рынке.

2.4. В 1993 г. один из основателей фирм-… в области электроники и производства компьютеров Дональд Валентайн изучил возможность финансирования биотехнологического бизнеса. В результате проведенного исследования было выявлено, что существует очень мало проблем, которые можно было бы решать с помощью биотехнологий.

Изучение 40 фирм показало, что здесь не было менеджмента, подготовленного продукта, не идентифицирован рынок. Во главе проектов стояли сами ученые, которые, не взирая на все существующие препятствия, с огромным интересом проводили исследования. Валентайн отказался от инвестирования. Как показало время, на это были все основания. В течение первых же трех лет 90% компаний разорились. Сама отрасль в начале 90-х оценивалась как неприбыльная.

Практическое занятие 8 Эффективность инновационной деятельности

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.3 ПК- 3.3 ПК-3.4

Задача 1

Предприятием была приобретена лицензия на производство наукоемкой продукции на срок 8 лет. Ожидаемый объем производства продукции и затраты на нее приведены в таблице. Определите ожидаемый экономический эффект. Норму дисконта принять на уровне действующей ставки рефинансирования.

Таблица – Исходные данные

Наименование показателя	Граница	Год								Итого
		1	2	3	4	5	6	7	8	
Объем продукции	min	2 500	5 000	5 000	5 000	5 000	4 500	4 000	3 000	34 000
	max	2 500	5 000	12 500	12 500	12 500	9 000	8 000	6 000	68 000
Доход от использования лицензионной технологии	min	179	485	528	528	528	475	422	317	3462
	max	179	485	1320	1320	1320	950	844	634	7052
Затраты на использование лицензионной технологии	min	125	262	262	262	262	236	210	157	1776
	max	125	262	656	656	656	472	420	315	3562
Коэффициент дисконтирования										
Экономический эффект	min									
	max									

Задача 2

На основе данных таблицы рассчитайте эффект, эффективность и срок окупаемости капитальных вложений для трёх вариантов инновационных проектов.

Таблица – Исходные данные

Показатель	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
Объем производства продукции, тыс. шт.	7700	7900	8400
Цена единицы продукции, р.	74	74	74
Затраты на 1 р. производства продукции	0,81	0,79	0,84
Капитальные вложения на проект, тыс. р.	400000	420000	480000
Примечание – Нормативный коэффициент экономической эффективности принять на уровне 0,15			

Задача 3

Найдите точку безубыточности для инновационного проекта, предусматривающего введение в эксплуатацию станции мобильной связи (емкость – 5000 абонентов), если абонентная плата за пользование радио-телефоном составляет 15 у. е. в месяц. Для обслуживания станции предусмотрен прием на работу шести дежурных техников-операторов (оклад – 700 у. е. в месяц) и уборщицы (оклад – 200 у. е.).

Задача 4

Энергокомпания, занимающая монопольное положение на рынке, реализует инвестиционный проект стоимостью 6 млн р., позволяющий улучшить доставку энергии потребителям и снизить затраты на передачу энергии. Средства на осуществление проекта привлекаются за счет банковского кредита под 15 % годовых. Динамический срок окупаемости проекта – 7 лет. Руководством компании принято решение погашать кредит и проценты по нему за счет начисляемых амортизационных отчислений. Срок службы устанавливаемого оборудования составляет 30 лет, амортизация начисляется линейным способом.

Проанализируйте правильность принятого решения по схеме финансирования проекта. Сделайте выводы, предложите альтернативные варианты.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Кудряшов А. А.	Промышленные технологии и инновации: Учебное пособие	Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017	http://www.iprbookshop.ru/75404.html
Л1.2	Богатова Е. В.	Инновационная экономика: Монография	Москва: Русайнс, 2018	http://www.iprbookshop.ru/78860.html
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Аверченков В. И., Ваинмаер Е. Е.	Инновационный менеджмент: Учебное пособие для вузов	Брянск: Брянский государственный технический университет, 2012	http://www.iprbookshop.ru/6995.html

Л2.2	Беляев Ю. М.	Инновационный менеджмент: Учебник	Москва: Дашков и К, Южный институт менеджмента, 2013	http://www.iprbookshop.ru/14041.html
Л2.3	Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Ставрополь: Северо- Кавказский федеральный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63244.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Буйленко, В. Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар : Южный институт			
Э2	Аверченков, В. И. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / В. И. Аверченков, Е. Е. Ваинмаер. — Электрон. текстовые данные. — Брянск : Брянский государственный технический университет, 2012. — 293 c.			
Э3	Беляев, Ю. М. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / Ю. М. Беляев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Южный институт менеджмента, 2013. — 220 c.			
Э4	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 c.			
Э5	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на- Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.			
Перечень программного обеспечения				
	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;			
	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Инновационные технологии в сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Инновационные технологии в сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Инновационные технологии в сервисной деятельности» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....6
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....12
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....12
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....14

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Инновационные технологии в сервисной деятельности».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель изучения дисциплины состоит в том, чтобы:

- сформировать представления о понятиях инновация, инновационная деятельность, инновационные процессы;
- определить место данных понятий в сервисных системах;
- ознакомить с теоретическими положениями и практическими положениями и практическими рекомендациями эффективного управления инновациями на этапах инновации идей, производства и сбыта новой продукции, послепродажного обслуживания потребителей.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- разработку и оптимизацию процессов сервиса;
- как анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

Уметь:

- разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса;

- анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

Владеть:

- способностью разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса;
- способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

Самостоятельная работа по дисциплине «Инновационные технологии в сервисной деятельности» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

1. Поясните, как инновации влияют на развитие деловой организации.
2. Приведите два внешних и два внутрипроизводственных фактора, влияющих на инновационную активность отечественных компаний.
3. Перечислите элементы имущественного комплекса транспортной организации.
4. Приведите две основных проблемы инновационной деятельности организаций транспорта.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

5. Приведите два конкретных примера негативной реакции персонала на изменение структуры управления деловой организацией.
6. Перечислите три показателя оценки эффективности деятельности хозяйствующего субъекта и приведите формулы для их расчета.
7. Назовите три задачи планирования деятельности хозяйствующего субъекта.

8. Дайте определение риска.

9. Кто в деловой организации должен оценивать риск, в частности, риск, возникающий в связи с реализацией инновационных проектов?

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Инновационные технологии в сервисной деятельности» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Развитие российского предпринимательства.

2. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.

3. Концепция технологических укладов и ее вклад в развитие инновационной теории.

4. Формы интернационализации инновационного бизнеса.

5. Крупные организационные структуры инновационного бизнеса.

6. Роль предпринимателя в инновационных процессах.

7. Стратегии инновационного предпринимательства.

8. Предпринимательская деятельность в туристической сфере.

9. Предпринимательская деятельность в сфере услуг.

10. Предпринимательская деятельность в сфере спортивно-оздоровительного сервиса.

11. Предпринимательская деятельность в гостиничном бизнесе.

12. Предпринимательская деятельность в ресторанном бизнесе.

13. Ценообразование в инновационном предпринимательстве.

14. Государственная инновационная стратегия.

15. Направления инновационного развития ДВ региона.

16. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.

17. Роль и характер инвестиций в инновационных процессах.

18. Человеческий фактор и интеллектуальная собственность в инновационных процессах.

19. Интеллектуальная собственность в сфере сервиса и туризма.

20. Охрана и защита интеллектуальной собственности.

21. Венчурные предприятия.

22. Технопарковые структуры.

23. Распространение инновационных продуктов.

24. Инновационные направления в культурном туризме.

25. Инновации в информационных технологиях.

26. Влияние международных отношений на инновационные процессы туристкой отрасли.

27. Выставочное дело, как способ продвижения инноваций.

28. Инновации в сфере образования.

29. Способы управления инновационной деятельности.

30. Привлечение инвестиций для реализации инноваций.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Максимальное количество баллов – 17.

Основными целями написания контрольной работы являются: расширение и углубление знаний обучающихся, выработка приемов и навыков в анализе теоретического и практического материала, а также обучение логично, правильно, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли в письменном виде. Обучающийся, со своей стороны, при выполнении контрольной работы должен показать умение работать с литературой, давать анализ соответствующих источников, аргументировать сделанные в работе выводы и, главное, – раскрыть выбранную тему.

Контрольная работа выполняется студентами во втором блоке текущей аттестации.

Она состоит из двух частей: практической ситуации и тестовой работы.

Практические (ситуационные) задания (Часть 1).

Задача №1. Среди основных неблагоприятных тенденций реализации инновационной политики в субъектах РФ называют:

- недостаточную конкурентоспособность отечественной продукции и, в то же время, явный недостаток финансовых ресурсов у инновационных предприятий для расширения своей деятельности;
- потеря научно-технического и кадрового потенциала;
- снижение производственных мощностей в результате изношенности основных фондов, техническая и технологическая отсталость предприятий и другие.

Какие проблемы в большей степени свойственны субъектам Северо-Кавказского федерального округа? Ответ следует аргументировать.

Задача №2. Проведённый анализ показателей развития региона показал наличие резкой дифференциации доходов населения, наличие значительного слоя малообеспеченных, что препятствует росту спроса на инновации и поддерживает спрос на низкокачественные, морально устаревшие с точки зрения мировой конъюнктуры товары, тем самым препятствуя структурной перестройке экономики, развитию в регионах высокотехнологичного сектора и сферы услуг. Какие меры следует предпринять органам власти, способствующие успешной реализации инновационной политики на предприятиях, организациях отраслей специализации региона?

Задача №3. Одной из основных задач региональной инновационной политики является поддержка разработок в сфере высоких технологий с целью производства на их основе импортозамещающих товаров и услуг, создание условий для привлечения зарубежных инвестиций. Каково должно быть организационное и финансовое обеспечение решение данной задачи?

Задача №4. В российской практике развития инноваций в отраслях экономики используются некоторые специфические формы организации инновационной деятельности:

- технико-внедренческие зоны (технопарки, технополисы, наукограды);
- региональные центры и структуры, способствующие протеканию или повышению эффективности инновационного процесса;
- интегрированные научно-производственные объединения, создаваемые и функционирующие в регионе в целях обеспечения эффективного взаимодействия между различными участниками инновационного процесса.

Оцените возможность использования этих форм для поддержки инновационных процессов в регионах Северо-Кавказского федерального округа.

Задача №5. Инновационный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики (экономики государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью хозяйствующего субъекта в условиях экономического кризиса?

Тестовые задания (Часть 2)

1. Родоначальником теории инноваций является…

1) Й. Шумпетер;

2) Ю. Яковец;

3) Н.Д. Кондратьева;

4) Г. Менш.

2. Выделил циклы развития техники и провел периодизацию научных революций…

1) С. Бешелев;

2) П. Друккер;

3) Ю.В. Яковец;

4) Е.Г. Яковенко.

3. Способствовать переходу всего мирового сообщества на новый технологический уровень - … инновации.

1) имитирующие;

2) локальные;

3) технологические;

4) радикальные.

4. Процессом совершенствования средств производства, технологических методов и форм организации труда и производства на основе широкого использования достижений науки, обеспечивающий повышение производительности труда, более полное удовлетворение потребностей общества и т.д. является…

1) научно-технический прогресс;

2) инновационный процесс;

3) производственный процесс;

4) научный процесс.

5. Интенсивностью применения достижений науки и техники в хозяйственной практике является…

1) инновационная деятельность;

2) инновационная активность:

3) инновационная восприимчивость;

4) инновационный процесс.

6. Совокупностью кадровых, материально-технических, информационных и финансовых ресурсов, обслуживаемых соответствующей инфраструктурой, предназначенной для реализации нововведений, является …

1) инновационный потенциал;

2) инновационная инфраструктура;

3) инновационная деятельность;

4) инновационные ресурсы.

7. Инновационная система не включает:

1) внедрение научно-технических результатов в производство;

2) развитие инфраструктуры инновационной системы;

3) подготовку кадров по организации и управлению в сфере инновационной деятельности;

4) оформление патентов на новые уникальные научно-технические изобретения.

8. Путь, основанный на тех знаниях и научных достижениях, благодаря которому Россия должна изменить свою сырьевую направленность в мировом товарообороте это …

1) научно-технический прогресс;

2) экстенсивный путь развития;

3) инновационный путь развития;

4) догоняющий путь развития.

9. Инновационный тип развития имеет ряд качественных и количественных характеристик, к которым не относится:

1) диверсификация экономики, в структуре которой ведущая роль переходит к «отраслям знаний» и высокотехнологичным отраслям промышленности;

2) высокая инновационная активность корпораций, связанная с освоением новых рынков, обновлением ассортимента продукции и т.д.;

3) наличие эффективной национальной инновационной системы, активизация исследований и разработок, как фундаментальных, так и прикладных;

4) наращивание используемых первичных ресурсов, прежде всего энергоносителей.

10. Создание институциональной среды инновационной экономики, модернизация образования и здравоохранения, запуск проектов развития в высокотехнологичных и инфраструктурных секторах предполагается на … этапе инновационного развития.

1) первом;

2) втором;

3) третьем;

4) четвертом.

Таблица - Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
1.Правильные ответы на тестовые вопросы контрольной работы: 100% 50% менее 50%	 7 4 0
2. Ответы на теоретические вопросы	3 за каждый правильный ответ
Максимальное количество баллов	17

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененныепри выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не

способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийсяне демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Перечень вопросов к экзамену:

1. Понятие «инновация», её признаки и основы.
2. Источники и виды инноваций.
3. Инновационный процесс: понятие, состав.
4. Инновационный процесс: виды, субъекты.
5. Понятие «инновационный менеджмент», его виды и функции.
6. Связь предпринимательства и инновационной деятельности.
7. Инновации и предпринимательство в сервисе, проблемы взаимодействия
8. Критерии и факторы успеха инноваций в сервисе.
9. Типы инноваций в сервисе.
10. Понятие «инновационная политика».
11. Направления научно-технической политики.
12. Основные направления государственной политики в области развития инновационных систем.
13. Инновационная политика предприятий сферы услуг.
14. Этапы разработки новой услуги.
15. Понятие научной методологии инновационного менеджмента.
16. Цели инновационного менеджмента
17. Формы инновационного менеджмента
18. Этапы инновационного менеджмента
19. Системный подход и его использование в инновационном менеджменте.
20. Принципы построения организации
21. Теория жизненных циклов организации.
22. Жизненный цикл нового товара, услуги, организации.
23. Задачи инновационного менеджмента.
24. Особенности и взаимосвязь основных функций инновационного менеджмента
25. Функции инновационного менеджмента.
26. Понятие «научно-техническая инновация», её признаки.
27. Виды научно-технических инноваций. Научно-технические инновации в сервисе.
28. Понятие и основные элементы инновационного проекта.
29. Социальные технологии, их использование в инновационном управлния
30. Условия технологизации инновационного управления.
31. Характеристика основных методов управления.
32. Направления деятельности по решению проблем управления.
33. Функции менеджера в инновационном управлении.
34. Концепции и подходы к управлению персоналом.

35. Задачи инновационного управления персоналом.

36. Критерии отбора специалистов для проведения инновационных исследований

37. Основные требования к инновационным менеджерам.

38. Определение численности инновационного коллектива, формирование структуры его менеджмента.

39. Мотивация инновационной деятельности.

40. Понятие «организация инноваций».

41. Основания классификации и виды субъектов инновационной деятельности.

42. Свойства и функции инновационной организации.

43. Схемы построения инновационных организаций.

44. Организационные формы

45. Организация управления инновационной деятельностью.

46. Понятие инновационной стратегии, её виды.

47. Содержание инновационной, имитационной и венчурной стратегий.

48. Система деятельности по выбору инновационной стратегии и её реализации в стратегическом и инновационном менеджменте.

49. Понятие инновационного процесса, планирование и управление им.

50. Условия и факторы планирования инновационного процесса.

51. Виды анализа инновационного процесса.

52. Выявление в ходе анализа факторов, способствующих или препятствующих развитию инновационных процессов.

53. Понятие инновационного проекта, его руководители.

54. Этапы инновационного проекта.

55. Направления организации эффективного управления инновацион-ным проектом

56. Организационные формы управления инновационным проектом.

57. Показатели эффективности инновационной организации.

58. Организация анализа эффективности инновационной деятельности.

59. Направления правового обеспечения инновационной деятельности.

60. Нормативно-правовая база регулирования инновационной деятельности.

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно») (таблица).

Таблица - Распределение баллов по экзамену (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки
Устный ответ на экзамене	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же

		исправляет. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка «неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	1) студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.
Решение экзаменационной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача нерешена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Кудряшов А. А.	Промышленные технологии и инновации: Учебное пособие	Самара: Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017	http://www.iprbookshop.ru/75404.html
Л1.2	Богатова Е. В.	Инновационная экономика: Монография	Москва: Русайнс, 2018	http://www.iprbookshop.ru/78860.html
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Аверченков В. И., Ваинмаер Е. Е.	Инновационный менеджмент: Учебное пособие для вузов	Брянск: Брянский государственный технический университет, 2012	http://www.iprbookshop.ru/6995.html

Л2.2	Беляев Ю. М.	Инновационный менеджмент: Учебник	Москва: Дашков и К, Южный институт менеджмента, 2013	http://www.iprbookshop.ru/14041.html
Л2.3	Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Ставрополь: Северо- Кавказский федеральный университет, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63244.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Буйленко, В. Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар : Южный институт			
Э2	Аверченков, В. И. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / В. И. Аверченков, Е. Е. Ваинмаер. — Электрон. текстовые данные. — Брянск : Брянский государственный технический университет, 2012. — 293 c.			
Э3	Беляев, Ю. М. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс] : учебник / Ю. М. Беляев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Южный институт менеджмента, 2013. — 220 c.			
Э4	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 c.			
Э5	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания. – Ростов-на- Дону : Донской гос. тех. ун-т, 2018. – 24 с.			
Перечень программного обеспечения				
	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus;			
	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Инновационные технологии в сервисной деятельности»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению курсовых работ (проектов)
по дисциплине «**Технологическое проектирование в современном автосервисе**»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

Введение
Цель, задачи и реализуемые компетенции
Формулировка задания
Структура работы
Общие требования к написанию и оформлению работы
Последовательность выполнения задания
Критерии оценивания работы
Порядок защиты работы
Список рекомендуемых информационных источников

Введение

В настоящих методических указаниях представлена методика написания курсовой работы по дисциплине «Технологическое проектирование в современном автосервисе» для студентов, направления 43.04.01 «Сервис». Методические указания по проведению к курсовой работе разработаны в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины.

Курсовая работа позволяет развить творческий потенциал студентов и подготовить их к выполнению выпускной квалификационной работы. Главное назначение курсовой работы по дисциплине «Технологическое проектирование в современном автосервисе» состоит в подготовке студентов к самостоятельному выполнению исследовательской работы, связанной с проблемами в области экономики.

Цель курсовой работы — углубить и закрепить знания студентов, полученные в ходе теоретических и практических занятий по экономическому анализу, развить способность самостоятельно исследовать деятельность предприятий различных организационно-правовых форм и сфер деятельности, работающих в условиях рыночных отношений.

Цель, задачи и реализуемые компетенции

Написание курсовой работы - составная часть учебного процесса, предполагающая самостоятельную работу студента. Цели и задачи курсовой работы разнообразны: научная, познавательная, учебная, методическая. Данные цели проявляются через следующие конкретные задачи курсовой работы:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний, полученных на лекциях и семинарах по экономической безопасности;
- привитие навыков самостоятельной работы по подбору литературы, работы с научной литературой;
- умение самостоятельно систематизировать и изложить знания, полученные в процессе самостоятельного изучения литературы;
- привитие навыков научно-исследовательской работы, использование анализа и самостоятельных выводов по экономическим проблемам;
- углубленное изучение наиболее актуальных экономических проблем, уяснение связи теории с практикой в обеспечении экономической безопасности.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции и обеспечения выполнения гарантийных обязательств

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по

совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов.

Курсовая работа должна свидетельствовать о способности автора к систематизации и расширению полученных теоретических знаний, о владении практическими навыками по дисциплине «Технологическое проектирование в современном автосервисе», о сформированности компетенций при решении поставленных в работе задач.

Курсовая работа должна привить студенту навыки творческого изучения и решения профессиональных задач.

Проведенное исследование может касаться чисто теоретической проблемы или ориентироваться на решение практических задач, связанных с дальнейшей профессиональной деятельностью студента.

Формулировка задания

Выбор темы производится самостоятельно, исходя из тематики, предложенной кафедрой, в соответствии со спецификой исследуемого объекта, исследовательскими интересами студента или заявкой от организации.

Во **введении** обосновывается актуальность темы и ее практическая значимость, выделяются цели и задачи курсовой работы.

Здесь же оговаривается объект исследования, круг исследуемых вопросов, обозначается фактический материал, на котором строится исследование. Введение содержит описание применяемых методов исследования и т.п.

Первая глава предполагает технологический расчет автотранспортного предприятия

Во второй главе проводится разработка планировочного решения АТП.

Все выводы и рекомендации, предлагаемые в работе, должны быть обоснованы и аргументированы.

В заключении кратко упоминаются основные этапы исследования, отражаются основные результаты, полученные студентом, требуется сформулировать основные выводы и рекомендации об эффективности производства и мероприятий, направленных на обеспечение экономической безопасности организации.

Структура работы

Независимо от избранной темы рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры курсовой работы:

Титульный лист.

Содержание.

Задание.

1. Технологический расчет автотранспортного предприятия

Расчет годовой производственной программы АТП

Выбор и корректирование нормативов периодичности ТО и пробега до КР

Определение числа КР и ТО на один автомобиль за цикл эксплуатации

Определение числа ТО на один автомобиль за год

Определение годовой программы технических обслуживаний парка автомобилей АТП

Определение числа диагностических воздействий

Определение суточной программы по ТО и диагностированию парка автомобилей

Расчет годового объема работ и численности производственных рабочих

Выбор и корректирование нормативных трудоемкостей

Расчет годовых объемов работ по ТО, ТР и диагностированию

Расчет годового объема работ по самообслуживанию АТП

Распределение объема работ по ТО, ТР и диагностированию по производственным зонам и участкам

Распределение объема работ по самообслуживанию АТП

Расчет численности производственных рабочих

Технологический расчет производственных зон, участков и скла- дов

Выбор метода ТО и диагностирования

Режим работы зон ТО и ТР

Расчет числа постов технического обслуживания и диагностики

Расчет поточных линий периодического действия

Расчет числа поточных линий непрерывного действия.

Расчет числа постов ТР

Расчет числа постов ожидания

Определение потребности в технологическом оборудовании

Расчет уровня механизации производственных процессов ТО и ТР

Расчет площадей помещений АТП

Расчет площадей зон ТО, диагностики и ТР

Расчет площадей производственных участков

Расчет площадей складских помещений

Расчет площади зоны хранения (стоянки) автомобилей

Расчет площадей вспомогательных помещений

2. Разработка планировочного решения АТП

Генеральный план АТП

Планировка производственного корпуса

Технологическая планировка производственных зон и участков Заключение

Список использованных информационных источников

Приложение

Объем дипломной работы студента должен составлять 55-60 страниц текста, набранного на компьютере (без учета приложений).

Общие требования к написанию и оформлению работы

Текст работы должен быть машинописным на одной стороне белой бумаги формата А4 (210х290 мм). Поля должны оставляться по всем четырем сторонам листа. Размер левого поля - 30 мм, правого - 10 мм, верхнего и нижнего полей - 20 мм.

Шрифт принтера должен быть четким, черного цвета. При выполнении работы на компьютере (в текстовом редакторе WORD) необходимо установить следующие параметры:

- шрифт Times New Roman, размер шрифта 14;
- выравнивание по ширине, первая строка равна отступ 1,25 см, межстрочный интервал – 1,5 (при этом отступ справа/слева и интервал перед/после равны нулю).

Работа должна быть сброшюрована.

Фамилии, названия учреждений, организаций, фирм, название изделий и другие имена собственные в работе приводятся на языке оригинала.

Все страницы работы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются по порядку без пропусков и повторений арабскими цифрами. Первой страницей считается титульный лист, на котором нумерация страниц не ставится. Номер страницы представляют в центре нижней части листа без точки.

Главы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами без точки.

Каждый структурный элемент, в том числе главу работы необходимо начинать с нового листа (страницы). Название каждой главы записывают по центру прописными буквами с новой страницы без переносов, без точки в конце, не подчеркивая.

Название пункта, подпункта записывают с абзацного отступа 1,25, выравнивая по ширине. Заголовки подпунктов следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

Расстояние между заголовками главы и пункта, подпункта - 1 свободная строка. Расстояние между заголовками и текстом – 1 свободная строка, между текстом и заголовком следующего пункта, подпункта – 2 свободные строки.

Формулы, за исключением формул, помещаемых в приложении, должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках.

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например, ... в формулах (5, 6).

$$\text{р} = \frac{(\text{ЧП}_0 - \overline{\text{ЧП}}) * \gamma(z) + \sqrt{D\text{ЧП}} * \beta(z)}{\overline{\text{ЧП}}} * 100, \quad (5)$$

$$z = \frac{(\text{ЧП}_0 - \overline{\text{ЧП}})}{\sqrt{D\text{ЧП}}}, \quad (6)$$

где p - риск инвестиционного проекта;

ЧП_0 - планируемая величина чистой прибыли, руб.;

$\overline{\text{ЧП}}$ - среднее значение чистой прибыли при различных вариантах, руб.;

$D\text{ЧП}$ - дисперсия чистой прибыли;

$\gamma(\text{z})$ - функция Лапласа;

$\beta(z)$ - функция Гаусса.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Таблица_____ - _____
номер тире Название таблицы с большой буквы (точка в конце не ставится)

1	2	3	4

На все таблицы документа должны быть приведены ссылки в тексте документа, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Иллюстрации, при необходимости, могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом (рисунок 1).

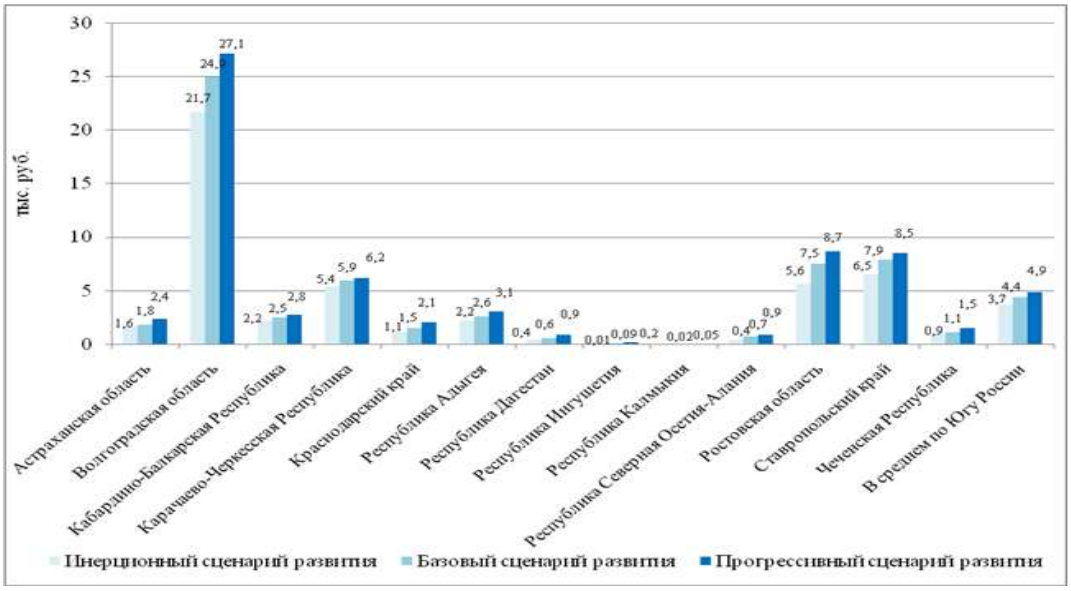


Рисунок 6.1 – Прогнозный выпуск инновационной продукции на душу населения в регионах Юга России в 2020 году, тыс. руб.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ.

Наличие списка литературы обязательно, сноски на литературу – в квадратных скобках.

Последовательность выполнения задания

Тематика курсовых работ разрабатывается преподавателем кафедры. Тема выбирается студентом согласно **номеру в списке в группе**.

вопросов в творческой работе, связанной с поиском новых идей. Однако за результаты проделанной работы отвечает автор-студент.

Процесс выполнения курсовой работы имеет следующие этапы

- выбор темы;
- подбор и изучение литературы по теме исследования;
- сбор информации;
- обработка информации;
- составление плана курсовой работы;
- разработка программы исследования по разделам;
- составление инструментария (макетов таблиц);
- написание чернового варианта работы;
- редактирование и оформление работы в соответствии с требованиями;
- сдача курсовой работы на проверку;
- изучение замечаний и их доработка;
- защита курсовой работы.

Для успешного выполнения и защиты курсовой работы следует учесть следующие положения:

- курсовая работа выполняется в течение изучения курса дисциплины;
- преподавателю на проверку курсовой работы требуется десять дней;
- работа над замечаниями требует от 2 до 10 дней.

После проверки работы преподаватель сообщает дату ее защиты.

Курсовая работа, считается допущенной к защите, если она представлена в завершенном виде, подписана автором и имеет отметку преподавателя о ее допуске к защите.

Методические указания по выполнению работы

Расчет годовой производственной программы АТП

Исходные данные для проектирования

Количество и полнота исходных данных определяются задачами проектирования (новое АТП, реконструкция, расширение, техническое перевооружение).

Для расчета производственной программы и объема работ при проектировании новых АТП необходимы следующие исходные данные: тип и количество подвижного состава (автомобилей, прицепов, полуприцепов), среднесуточный пробег автомобилей и их техническое состояние, дорожные и природно-климатические условия эксплуатации, режим работы подвижного состава, технического обслуживания и ремонта.

Перечисленные выше данные приводятся в индивидуальном задании, выдаваемом по форме табл.П.1.1.

Выбор и корректирование нормативов периодичности

технических обслуживаний и пробега до капитального ремонта

Для расчета производственной программы АТП по нормативно-справочной литературе [1], [2] выбирают нормативные значения периодичности первого (ТО-1) и второго (ТО-2) технических обслуживаний и пробега до капитального ремонта (КР) для условий, принятых за эталонные (1 категории условий эксплуатации, базовых моделей автомобилей, умеренного климатического района, с умеренной агрессивностью окружающей среды) (табл.П.1.2, табл.П.1.3).

Скорректированные пробеги до КР и периодичность ТО для каждой марки автомобилей АТП определяют по формулам:

$$\begin{aligned} L_{KP} &= L^{н}_{к} \cdot к_1 \cdot к_2 \cdot к_3; \\ L_{TO-1} &= L^{н}_{TO-1} \cdot к_1 \cdot к_3; \\ L_{TO-2} &= L^{н}_{TO-2} \cdot к_1 \cdot к_3, \end{aligned} \qquad (1)$$

где $L^{к}_{н}$, $L_{н}$, $L_{н}$ - нормативный пробег до КР, нормативная периодичность ТО-1 и ТО-2, км (табл.П.1.3);
$TO-1$ $TO-2$

$к_1$, $к_2$, $к_3$ – коэффициенты корректирования нормативного пробега и периодичности в зависимости от категории условий эксплуатации, модификации подвижного состава и организации его работы, природно-климатических условий (табл.П.1.4 – П.1.6).

Периодичность ежедневного технического обслуживания L_{EO} принимают равной среднесуточному пробегу автомобилей l_{cc}, т.е.

$$L_{EO}=l_{cc}. \quad (2)$$

Расчетные значения пробегов L_{KP} и периодичности технических обслуживаний L_{TO-1} и L_{TO-2} корректируют по кратности с принятой периодичностью L_{EO}. Корректирование заключается в подборе таких численных значений L_{KP}, L_{TO-1} и L_{TO-2}, которые кратны между собой и периодичности L_{EO}. Принятые после такой корректировки значения пробегов и периодичности не должны отличаться от рассчитанных по формуле (1) более чем на 10%.

Определение числа КР и ТО на один автомобиль за цикл эксплуатации

В расчетах по технологическому проектированию АТП используют цикловой метод.

Циклом эксплуатации автомобиля называют пробег от ее начала (или возобновления после КР) до капитального ремонта. Таким образом, цикловой пробег $L_ц$ равен пробегу до капитального ремонта L_{KP}.

В этом случае число КР и ТО всех видов на один автомобиль за цикл эксплуатации составит [3]:

$$\begin{aligned} N^{ц}_{KP} &= L_{ц} / L_{KP} = 1; \\ N^{ц}_{TO-2} &= L_{KP} / L_{TO-2} - N_{KP}; \\ N^{ц}_{TO-1} &= L_{KP} / L_{TO-1} - (N_{KP} + N_{TO-2}); \\ N^{ц}_{EO} &= L_{KP} / L_{EO}. \end{aligned} \quad (3)$$

Определение числа ТО на один автомобиль за год

Число технических обслуживаний всех видов, которое нужно провести в расчете на один списочный автомобиль в течении календарного года определяют по формулам:

$$\begin{aligned} N^{Г}_{EO} &= N^{ц}_{EO} \cdot \eta_{Г}; \\ N^{Г}_{TO-1} &= N^{ц}_{TO-1} \cdot \eta_{Г}; \\ N^{Г}_{TO-2} &= N^{ц}_{TO-2} \cdot \eta_{Г}, \end{aligned} \quad (4)$$

где $\eta_Г$ – коэффициент, величина которого определяется из отношения (5).

$$\eta_{Г} = L_{Г} / L_{KP}, \quad (5)$$

где $L_Г$ – годовой пробег автомобиля данной марки, км.

Его величину определяют по формуле

$$L_{Г} = l_{сс} \cdot Д_{р} \cdot \alpha_{Т}, \qquad (6)$$

где $Д_р$ – число дней работы АТП в году;

$\alpha_Т$ – коэффициент технической готовности автомобилей данной марки.

Для нового АТП величину коэффициента технической готовности определяют следующим образом [3]

$$\alpha_T = \frac{1}{1 + l_{cc}\left(\frac{d_{TO-TP} \cdot \kappa_4' \cdot Д_{KP}}{1000} + \frac{Д_{KP}}{L_{KP}}\right)}, \quad (7)$$

где d_{TO-TP} – норма простоя автомобиля данного вида в ТО и ТР (табл.П.1.10), дней/1000км пробега;

κ_4' - коэффициент корректирования нормативов простоя в ТО и ТР в зависимости от пробега автомобиля с начала эксплуатации (табл.П.1.11);

$Д_{КР}$ – число дней простоя автомобиля в КР (табл.П.1.10).

Число дней простоя автомобиля в КР включает нормативный простой $Д_{КР}^{н}$ (табл.П.1.10), а также число дней, затраченных на транспортирование автомобиля из АТП на ремонтное предприятие и обратно $Д_Т$, т.е.

$$Д_{КР} = Д_{КР}^{н} + Д_Т. \quad (8)$$

Затраты времени на транспортирование ориентировочно определяют по формуле [3]

$$Д_Т = (0{,}1...0{,}2) \cdot Д_{КР}^{н}. \quad (9)$$

Определение годовой программы технических обслуживаний парка автомобилей АТП

Годовая программа (число) технических обслуживаний ТО-1 и ТО-2 для списочного состава автомобилей АТП определяется по формулам:

$$N_{TO-1} = \sum_{i=1}^{м} N_{TO-1}^{Г} \cdot A_и;$$
$$N_{TO-2} = \sum_{i=1}^{м} N_{TO-2}^{Г} \cdot A_и, \quad (10)$$

где М – число марок (моделей) автомобилей в составе парка АТП;

$A_и$ – списочное число автомобилей данной марки.

При расчете годовой программы ЕО его целесообразно разделить на $ЕО_с$, выполняемого ежедневно при возврате подвижного состава и $ЕО_т$, выполняемого перед ТО и ТР. Число $ЕО_с$ и $ЕО_т$ определяют следующим образом [3]

$$N_{EOc} = \sum_{i=1}^{м} N_{EO}^{Г} \cdot A_и \quad (11)$$

$$N_{EO_т} = 1{,}6(N_{TO-1} + N_{TO-2}),$$

где 1,6 – коэффициент, учитывающий число воздействий $ЕО_Т$, выполняемых при ТР.

Сезонное техническое обслуживание (СО) подвижного состава совмещается с проведением очередного технического обслуживания ТО-1 и

ТО-2 и как отдельно планируемое техническое воздействие при расчете не принимается.

Определение числа диагностических воздействий

При расчете производственной программы диагностирование, как отдельный вид технических воздействий не планируется, поскольку его трудоемкость включена в работы по ТО и ТР.

Однако в том случае, когда диагностирование проводится на отдельных постах, т.е. не совмещено с процессом ТО или ТР, количество диагностических воздействий определяют для последующего расчета этих постов и решения вопросов его организации.

Число диагностирований видов Д-1 и Д-2 определяют по формулам [3]:

$$N_{Д-1} = 1{,}1 \cdot N_{ТО-1} + N_{ТО-2};$$
$$N_{Д-2} = 1{,}2 \cdot N_{ТО-2}, \qquad (12)$$

где 1,1; 1,2 – коэффициент, учитывающий количество диагностирований, выполняемых при ТР;

$N_{ТО-1}$, $N_{ТО-2}$ – годовая программа первых и вторых ТО автомобилей данной марки (модели), ед.

Определение суточной программы по ТО и диагностированию парка автомобилей

Суточная производственная программа является критерием выбора метода организации технического обслуживания (на универсальных постах или поточных линиях) и служит исходным показателем для расчета числа постов или линий ТО.

Суточная программа по отдельным видам технических обслуживаний (ЕО, ТО-1, ТО-2) и диагностированию (Д-1, Д-2) определяется следующим образом

$$N_{c.i} = \frac{N_i}{Д_{р.з}}, \qquad (13)$$

где N_i – годовая программа по i-му виду воздействий (ЕО, ТО-1, ТО-2, Д-1, Д-2), ед.;

$Д_{р.з}$ – годовое число рабочих дней зоны, предназначенной для выполнения данного вида ТО или Д.

Число дней работы зоны для ЕО, ТО-1 и Д-1 принимается в зависимости от числа дней работы автомобилей на линии (253; 305; 357 или 365 дней), а для выполнения ТО-2 и Д-2 – 253 или 305 дней с учетом рекомен-

даций действующих нормативов (табл.П.2.2) [1].

Расчет годового объема работ и численностипроизводственных рабочих

Выбор и корректирование нормативных трудоемкостей

Годовой объем работ включает трудоемкость ЕО, ТО-1, ТО-2, ТР и самообслуживания АТП. Расчет объемов работ по ЕО, ТО-1 и ТО-2 осущест- вляется исходя из годовой программы технических обслуживаний данного вида и трудоемкости одного обслуживания. Годовой объем работ по ТР оп- ределяется исходя из годового пробега автомобилей данной марки (моде- ли) и удельной трудоемкости ТР в расчете на 1000км пробега.

Таким образом, для расчета годового объема работ сначала следует определить нормативную трудоемкость ТО и ТР и провести ее корректирование с учетом заданных условий эксплуатации.

Нормативы трудоемкости ТО- $t_i^н$ и удельной трудоемкости ТР- $t^н_{TP}$ задаются в ОНТП-01-91 [1] и установлены для следующего комплекса условий: I категория условий эксплуатации; базовая модель автомобиля; умеренный климатический район; пробег подвижного состава с начала эксплуатации 50-75% от пробега до капитального ремонта; на АТП производится ТО и ТР 200-300 ед. подвижного состава, составляющих три технологически совместимых группы; АТП оснащено средствами механизации согласно табеля технологического оборудования.

Для расчета нормативов трудоемкости ежедневное техническое обслуживание (ЕО) подразделяется на $ЕО_с$, выполняемое ежесуточно и $ЕО_т$, выполняемое перед ТО-1, ТО-2 и ТР, связанным с заменой агрегатов.

Расчетную скорректированную трудоемкость $ЕО_с$ подсчитывают по формуле [3]

$$t_{EOc} = t^н_{EO} \cdot к_2 \cdot к_м, \qquad (14)$$

где $t^н_{EO}$ - нормативная трудоемкость ЕО (табл.П.2.3), чел.-ч;

$к_2$ – коэффициент, учитывающий модификацию подвижного состава и организацию его работы;

$к_м$ – коэффициент, учитывающий снижение трудоемкости работ ЕО за счет их механизации.

При комплексной механизации уборочных, моечных и обтирочных работ значение $к_м$ определяют по формуле [3]

$$к_м = 1 - м/100, \qquad (15)$$

где м – доля работ ЕО, выполняемых механизированным способом (табл.П.2.4)%.

Скорректированная трудоемкость работ $ЕО_т$ составляет 50% от трудоемкости t_{EOc} [3], т.е.

$$t_{EO_т} = 0{,}5 \cdot t_{EOc}. \qquad (16)$$

Расчетная скорректированная трудоемкость ТО-1 и ТО-2 определяется следующим образом [3]:

$$t_{ТО-1} = t^{н}_{ТО-1} \cdot к_{2} \cdot к_{4}; \qquad (17)$$

$$t_{ТО-2} = t^{н}_{ТО-2} \cdot к_{2} \cdot к_{4},$$

где $t^{н}_{ТО-1}$, $t^{н}_{ТО-2}$ - нормативная трудоемкость ТО-1 и ТО-2 (табл.П.2.3), чел.-ч.;

$к_4$ – коэффициент корректирования трудоёмкости, учитывающий количество единиц подвижного состава АТП и число технологических групп подвижного состава (табл.П.1.7).

Удельная скорректированная трудоемкость текущего ремонта автомобиля определенной марки (модели) определяется по формуле [1]

$$t_{ТР} = t^{н}_{ТР} \cdot к_{1} \cdot к_{2} \cdot к_{3} \cdot к_{4} \cdot к_{5}, \qquad (18)$$

где $t^{н}_{ТР}$ - нормативная удельная трудоемкость ТР (табл.П.2.3), чел.-ч/1000км;

$к_1$, $к_3$, $к_4$, $к_5$ – коэффициенты корректирования нормативной удельной трудоемкости ТР, учитывающие соответственно категорию условий эксплуатации, природно-климатические условия, количество единиц подвижного состава и способ его хранения (табл.П.1.4, табл.П.1.6, табл.П.1.8, табл.П.1.13).

При необходимости проведения расчетов, связанных с организацией процесса диагностирования, его трудоемкость определяют из следующих соображений.

Если диагностирование Д-1 выполняется на отдельных постах, его трудоемкость составляет примерно 25% от скорректированной трудоемкости ТО-1, т.е.

$$t_{Д-1} = 0{,}25 \cdot t_{ТО-1}. \qquad (19)$$

При этом 10% составляют работы по диагностированию Д-1 и 15% - регулировочные работы, выполняемые на постах Д-1 после обнаружения неисправностей в результате диагностирования. Поскольку регулировочные работы являются составной частью ТО-1, его расчетную трудоемкость, определенную по формуле (17), уменьшают на 15%.

При совмещении диагностирования Д-1 с процессом ТО-1, общая трудоемкость работ по ТО-1, увеличивается на 10%.

Диагностирование Д-2 выполняют на отдельных постах. Его трудоемкость следует принимать [3]:

- для автобусов и грузовых автомобилей большой грузоподъемности

$$t_{Д-2} = 0{,}1 \cdot t_{ТО-2}; \qquad (20)$$

- для легковых и грузовых автомобилей малой и средней грузоподъемности

$$t_{Д-2} = 0{,}2 \cdot t_{ТО-2}. \quad (21)$$

Расчет годовых объемов работ по ТО, ТР

и диагностированию

Годовой объем указанных работ определяют отдельно по каждой марке (модели) автомобилей по формулам [3]:

$$T_{EOc} = t_{EOc} \cdot N_{EOc};$$

$$T_{EO_T} = t_{EO} \cdot N_{EO};$$

$$T_{TO-1} = t_{TO-1} \cdot N_{TO-1};$$

$$T_{TO-2} = t_{TO-2} \cdot N_{TO-2}; \qquad (22)$$

$$T_{TP} = t_{TP} \cdot L_{\Gamma} \cdot A_{u} /1000;$$

$$T_{Д-1} = t_{Д-1} \cdot N_{Д-1};$$

$$T_{Д-2} = t_{Д-2} \cdot N_{Д-2}.$$

Общий годовой объем работ по ТО и ТР в АТП определяется как сумма их объемов по всем маркам (моделям) автомобилей [3]

$$T_{o} = \sum_{i=1}^{M} \left(T_{EOc} + T_{EO_T} + T_{TO-1} + T_{TO-2} + T_{TP} \right). \qquad (23)$$

Расчет годового объема работ по самообслуживанию АТП

Годовой объем работ по самообслуживанию предприятия принимается в долях общей трудоемкости работ по ТО, ТР и Д и определяется по формуле [3]

$$T_{c} = (0{,}25 - 0{,}30) T_{o}. \qquad (24)$$

Распределение объема работ по ТО, ТР и диагностированиюпо производственным зонам и участкам

Объем (трудоемкость) работ по ТО, ТР и диагностированию распределяется по месту их выполнения по технологическим и организационным признакам. ТО и ТР выполняется на постах и производственных участках (отделениях). К постовым относятся работы по ТО и ТР, выполняемые непосредственно на автомобилях (моечные, уборочные, крепежные, диагностические, смазочные и т.д.). Работы по проверке и ремонту агрегатов, узлов и механизмов, снятых с автомобилей, выполняются на участках (агрегатном, механическом, электротехническом и др.).

Работы по ЕО и ТО-1 выполняются в самостоятельных зонах. Постовые работы по ТО-2, выполняемые на универсальных постах, и ТР произ-

водят в общей зоне. В отдельных случаях ТО-2 выполняют на постах линии ТО-1, но в другую смену.

Работы по диагностированию Д-1 проводятся на самостоятельных постах (линиях) или совмещаются с работами, выполняемыми на постах ТО-1.

Диагностирование Д-2 обычно выполняется на отдельных постах.

Для формирования объемов работ, выполняемых на постах зон ТО, ТР и производственных участках, а также для определения числа рабочих по отдельным специальностям производится распределение годовых объемов работ по ЕО, ТО-1, ТО-2, ТР, Д-1 и Д-2 по видам и месту выполнения. Оно осуществляется в форме табл.П.2.5-2.8 [4].

Распределение объема работ по самообслуживанию АТП

В крупных АТП работы по самообслуживанию выполняют рабочие самостоятельного подразделения – отдела главного механика (ОГМ), в составе которого комплектуются бригады по обслуживанию и ремонту оборудования, зданий и т.п. Поэтому объемы таких работ учитывают и распределяют отдельно по форме табл.П.2.8.

Расчет численности производственных рабочих

К производственным рабочим относятся рабочие зон и участков, непосредственно выполняющие работы по ТО, ТР и Д подвижного состава.

Рассчитывают технологически необходимое (явочное) и штатное (списочное) число рабочих.

Технологически необходимое число рабочих [3]

$$P_T = T_\Gamma / \Phi_T, \qquad (25)$$

где T_Γ – годовой объем (трудоемкость) работ в зоне ТО, ТР или участке (цехе), чел.-ч;

Φ_T – годовой фонд времени технологически необходимого рабочего при односменной работе (табл.П.2.9), ч.

Штатное число рабочих [3]

$$P_ш = T_\Gamma / \Phi_ш, \qquad (26)$$

где $\Phi_ш$ – годовой фонд времени штатного рабочего (табл.П.2.9), ч.

Практически расчеты по определению числа рабочих осуществляют по форме табл.П.2.10. Если расчетное количество рабочих по конкретному виду работ выражается в долях единицы, следует совмещать профессии, объединяя технологически сходные работы. Примерами такого объединения являются: медницкие и жестяницкие; столярные, арматурно-кузовные и обойные; сварочные и кузнечно-рессорные.

Численность вспомогательных рабочих по самообслуживанию АТП принимается по данным табл.П.2.8., а их распределение по видам работ по

данным табл.П.2.10.

Технологический расчет производственных зон, участков и складов

Выбор метода ТО и диагностирования

Метод ТО или Д (поточный или на универсальных постах) выбирают исходя из результатов расчетов суточной программы указанных воздействий (п.2.1.7) с учетом следующих рекомендаций.

Поточный метод организации ТО целесообразно применять при величине суточной (сменной) программы [2,3]:

- ЕО – более 100 обслуживаний;
- ТО-1 – не менее 12…15 обслуживаний;
- ТО-2 – не менее 5…6 обслуживаний технологически совместимых автомобилей. При меньших суточных программах применяется метод обслуживания на универсальных постах.

ТР выполняют на универсальных и специализированных постах. Специализация постов ТР для выполнения определенного вида работ (по двигателю, трансмиссии и т.д.) производится на основе принципа их технологической однородности, при достаточном числе постов (более 5…6) и при загрузке поста не менее чем на 80% сменного времени.

Режим работы зон ТО и ТР

Режим работы указанных зон характеризуется: числом рабочих дней в году, числом смен в сутки, продолжительностью времени смены.

Для новых АТП режим работы производств принимают в соответствии с данными табл.П.2.2. Он должен быть согласован с графиком выпуска и возврата автомобилей с линии.

Если автомобили работают на линии в 1; 1,5 или 2 рабочие смены, то ЕО и ТО-1 выполняют в межсменное время.

При равномерном выпуске автомобилей продолжительность межсменного времени определяют следующим образом [3]

$$T_{мс} = 24 - (T_{н} + T_{о} - T_{в}), \qquad (27)$$

где $T_н$ – время пребывания автомобилей в наряде, ч;

$T_о$ – время обеденного перерыва водителя, ч;

$T_в$ – продолжительность выпуска (возврата) автомобилей, ч.

Для ЕО и ТО-1 продолжительность работы зон должна быть в пределах $T_{мс}$. Для обеспечения организации работ рекомендуется проводить работы в 1; 1,5 или 2 смены, учитывая режим зоны ТР.

Для выполнения ТО-2 принимают работу в 1 или 2 смены в зависимости от суточной программы этих обслуживаний.

Суточный режим зоны ТР принимают 2 или 3 смены. В дневную смену работают все производственно-вспомогательные участки и посты ТР. В остальные смены выполняют постовые работы по ТР автомобилей, выявленные при ТО, диагностировании или по заявке водителя.

Режим работы участков диагностирования зависит от режима работы зон ТО и ТР.

Участок Д-1 обычно работает одновременно с зоной ТО-1. Диагностирование Д-1 после ТО-2 и ТР проводят в дневное время. Участок Д-2 работает в одну или две смены.

Расчет числа постов технического обслуживанияи диагностики

Число постов для ТО или диагностирования определенного вида определяют из отношения [3]

$$X_{ТО,Д} = \frac{\tau_i}{R^i \cdot \eta^i}, \quad (28)$$

где τ_I – такт поста, мин;

R_i – ритм производства, мин.;

η_I – коэффициент использования рабочего времени поста: для постов ТО-1 $\eta_{ТО-1}$ =0,90…0,95; ТО-2 $\eta_{ТО-2}$ =0,85…0,90; Д-1 и Д-2 - $\eta_{Д-1}$ =$\eta_{Д-2}$ =0,60…0,75.

Такт поста, т.е. среднее время его занятости, определяют по формуле [3]

$$\tau_i = 60 \cdot t_i / P_П + t_П, \quad (29)$$

где t_i – трудоемкость работ i-го вида обслуживания (диагностирования), выполняемого на посту, чел.-ч;

$P_П$ – число рабочих, одновременно работающих на посту (табл.П.2.), чел.;

$t_П$ – время, затрачиваемое на передвижение автомобиля при установке его на пост и съезд с поста, $t_П$ =1…3 мин.

Ритм производства R – это время, приходящееся в среднем на выпуск одного автомобиля с i-го вида ТО, или интервал времени между выпуском двух последовательно обслуженных автомобилей из данной зоны [3]

$$R_i = \frac{60 \cdot T_{см} \cdot C}{T_{сi}}, \quad (30)$$

где $T_{см}$ – продолжительность времени смены, ч;

С – число смен в сутки;

T_{ci} – суточная производственная программа ТО или Д i-го вида.

При известном годовом объеме работ по диагностированию число постов можно также определить по формуле [3]

$$X_{Д} = \frac{T_{Дi}}{Д_{р.г} \cdot T_{см} \cdot C \cdot P_{П} \cdot \eta_{Дi}}, \quad (31)$$

где $T_{Дi}$ – годовой объем работ по диагностированию i-го вида, чел.-ч;

$Д_{р.г}$ – число рабочих дней зоны диагностирования в году.

2.1.1. Расчет поточных линий периодического действия

Линии периодического действия используют в основном для ТО-1, ТО-2 и диагностирования.

Число линий обслуживания определяют из отношения [3]

$$m = \tau_{л} / R_{i}, \quad (32)$$

где $\tau_{л}$ – такт линии, т.е. интервал времени между двумя последовательно сходящими с линии автомобилями, мин.

Такт поточной линии определяют по формуле [3]

$$\tau_{л} = 60 \cdot t_{i} / P_{л} + t_{П}, \quad (33)$$

где t_i – трудоемкость работ по ТО и Д i-го вида, чел.-ч;

$P_{л}$ – общее число технологически необходимых рабочих, работающих на линии, которое принимают: для выполнения ТО-1 не менее 5…6 рабочих, для ТО-2 – 6…7 чел.;

$t_{П}$ – время передвижения автомобиля с поста на пост, мин.

Число технологически необходимых рабочих определяют умножением

$$P_{л} = X_{л} \cdot P_{ср}, \quad (34)$$

где $X_{л}$ – число постов на линии;

$P_{ср}$ – среднее число рабочих на линии обслуживания или диагностирования, чел.

При расчете $P_{л}$, задаются значением $P_{ср}$ в пределах 1…5 и числом постов $X_{л}$ не менее 3 так, чтобы расчетное число технологически необходимых рабочих на линии было близким к целому, а полученное в дальнейшем отношение $\tau_{л}$ /R также выражалось целым числом. Для того, чтобы линия не была перегружена допускаемое отклонение от целого числа при расчете m не должно превышать 0,08, а среднее число рабочих на линии $P_{ср}$ допускается принимать дробным.

Время передвижения автомобиля с поста на пост при заезде (съезде) своим ходом принимают $t_{П}$=1…3 мин, а при использовании конвейера определяют по формуле [3]

$$t_{П} = (L_{a} + a)/V_{к}, \quad (35)$$

где L_a – габаритная длина автомобиля (автопоезда), м;

а – расстояние между автомобилями: I категории – 1,2м; II и III – 1,5м и IV – 2,0м;

$V_к$ – скорость передвижения автомобиля конвейером, $V_к$ =10…15м /мин.

Ритм поточной линии определяют по формуле (30).

Расчет числа поточных линий непрерывного действия

Они применяются для выполнения уборочно-моечных работ при ЕО с использованием механизированных установок для мойки и сушки автомобилей.

Число линий непрерывного действия определяют из отношения [3]

$$m_{ЕО} = \tau_{ЕО.л} / R_{ЕО}, \quad (36)$$

где $\tau_{ЕО.л}$ – такт линии, мин;

$R_{ЕО}$ – ритм производства (потока), мин.

При комплексной механизации работ пропускная способность поточной линии ЕО должна соответствовать паспортной пропускной способности установки для мойки автомобилей, поэтому такт линии определяют из выражения [3]

$$\tau_{ЕО.л} = 60 / N_у, \quad (37)$$

где $N_у$ – производительность моечной установки: грузовые автомобили $N_у$=15…20 авт./ч; легковые - $N_у$=30…40 авт./ч; автобусы - $N_у$=30…50 авт./ч.

Если механизированы только моечные работы, такт линии определяют по формуле [3]

$$\tau_{ЕО.л} = (L_а + a)/V_к. \quad (38)$$

Число рабочих, занятых на постах зоны ЕО на ручных работах (уборка, обтирка) определяют следующим образом [3]

$$P_{ЕО} = 60 \cdot t_{ЕО.р} / \tau_{ЕО.л}, \quad (39)$$

где $t_{ЕО.р}$ – трудоемкость работ ЕО, выполняемых в ручную (табл.П.2.4.), чел.-ч.

Ритм поточной линии $R_{ЕО}$ определяется по формуле (30).

Расчет числа постов ТР

Количество потов ТР определяют из отношения [3]

$$X_{ТР} = \frac{T_{ТР.П} \cdot \phi \cdot к_{ТР}}{Д_{р.г} \cdot T_{см} \cdot P_П \cdot \eta_П}, \quad (40)$$

где $T_{ТР.П}$ – годовой объем работ, выполняемых на постах ТР, чел.-ч;

φ - коэффициент, учитывающий неравномерность поступления автомобилей на посты ТР: φ=1,5 – при парке автомобилей до 200ед;

φ=1,3…1,4 – при парке 200…400 ед; φ=1,2 – при парке более 400ед;

$К_{ТР}$ – коэффициент, учитывающий долю работ, выполняемую на постах ТР в наиболее загруженную смену: $К_{ТР}$ =1 – при работе в одну

смену; $К_{ТР}$ =0,5…0,6 – при двухсменной работе; $К_{ТР}$ = 0,4 – при работе в три смены;

$Д_{р.г}$ – количество дней работы в году постов ТР;

$Т_{см}$ – продолжительность рабочей смены, ч;

$Р_{П}$ – среднее число рабочих на посту: для легковых автомобилей и прицепов $Р_{П}$ =1 чел.; для автобусов $Р_{П}$ =2; для грузовых автомобилей - $Р_{П}$ =1,5…2,5 чел.;

$\eta_{П}$ – коэффициент использования рабочего времени поста, $\eta_{П}$ =0,85…0,90.

При числе постов ТР более 5…6 их специализируют по видам выполняемых работ. Распределение постов (в процентах) по специализации [3]:

- пост ремонта двигателя и его систем	20…30
- пост ремонта трансмиссии, тормозов, ходовой части и рулевого управления	40…50
- пост контроля и регулировки тормозов (при числе постов более 9)	5…10
- пост контроля и регулировки углов установки колес (при числе постов более 15)	5…10
- универсальные посты	10…20
	Итого 100%

При числе постов более 10 допускается выделение постов по замене агрегатов и для шиномонтажных работ.

Расчет числа постов ожидания

Посты ожидания (подпора) предназначены для размещения автомобилей, нуждающихся в ТО или ТР и обеспечения бесперебойной работы этих зон.

Посты ожидания размещаются в производственных зонах или на открытых площадках. Могут быть раздельными (для каждого вида ТО или ТР) или общими.

Количество постов ожидания определяют исходя из следующих рекомендаций:

- перед постами ЕО – исходя из 15…25% часовой пропускной способности постов (линий) ЕО;
- перед постами ТО-1 – исходя из 10…15% сменной программы;
- перед постами ТО-2 – исходя из 30…40% сменной программы;
- перед постами ТР – в количестве 20…30% от общего числа постов ТР.

Пропускную способность линии ЕО (авт./ч) определяют из отношения [3]

$$N_{ЕО.л} = 60 / t_{ЕО.л}. \qquad (41)$$

Определение потребности в технологическом оборудовании

При подборе оборудования пользуются «Табелем технологического оборудования и специализированного инструмента» [5,6], каталогами [7], справочниками [8,9] и т.п. Приведенная в [5] номенклатура оборудования и его количество уточняются и корректируются с учетом принятых методов организации работ, числа постов, режима работы зон, участков и т.д.

Количество основного оборудования (станочное, демонтажно-монтажное и т.д.) определяют по трудоемкости работ и фонду рабочего времени оборудования или по степени его использования и производительности.

В первом случае число единиц основного оборудования определяют по формуле [3]

$$M_o = \frac{T_o}{Д_{р.г} \cdot T_{см} \cdot C \cdot P \cdot \eta} = \frac{T_o}{Ф_o \cdot P_o}, \qquad (42)$$

где T_o – годовой объем работ данного вида, чел.-ч;

$Ф_o$ – годовой фонд времени оборудования, ч;

P_o – число рабочих, одновременно работающих на данном виде оборудования, чел;

η_o – коэффициент использования оборудования по времени, η_o =0,75…0,90.

По степени использования и производительности определяют число моечных установок [3]

$$M_y = \frac{N_{EO.c} \cdot \phi_{EO}}{N_y \cdot T_y \cdot \eta_y}, \qquad (43)$$

где $N_{EO.c}$ – число автомобилей, подлежащих мойке за сутки, шт;

φ_{EO} – коэффициент, учитывающий неравномерность поступления автомобилей на мойку, φ_{EO} =1,2…1,3;

N_y – производительность моечной установки, авт./ч;

T_y – продолжительность работы установки в сутки, ч;

η_y – коэффициент использования рабочего времени установки, η_y =0,85…0,90.

Расчет уровня механизации производственных процессов ТО и ТР

Общий уровень механизации труда в АТП определяют из отношения [3]

$$A_{м} = \sum_{\gamma=1}^{N} У_{М} / \left(\sum_{\gamma=1}^{N} У_{М} + \sum_{\gamma=1}^{N} У_{МР} \right), \quad (44)$$

где N – количество участков (зон) в АТП;

$У_М$ – общий уровень механизации труда на γ-том участке, %;

$У_{МР}$ – общий уровень механизировано-ручного труда на γ-том участке, %.

Слагаемые $\sum_{\gamma=1}^{N} У_{М}$ и $\sum_{\gamma=1}^{N} У_{МР}$ определяют по формулам [3]

$$\sum_{\gamma=1}^{N} У_{М} = (У_{М1} \cdot Р_{М1} + У_{М2} \cdot Р_{М2} + У_{М3} \cdot Р_{М3} + ... + У_{М.n} \cdot Р_{М.n}) / Р;$$
$$\sum_{\gamma=1}^{N} У_{МР} = (У_{МР1} \cdot Р_{МР1} + У_{МР2} \cdot Р_{МР2} + У_{МР3} \cdot Р_{МР3} + ... + У_{МР.n} \cdot Р_{МР.n}) / Р, \quad (45)$$

где $У_{М1}$, $У_{М2}$, $У_{М3}$,…, $У_{М.n}$- уровень механизированного труда на 1-ом, 2-ом, …n-ом участках предприятия, %;

$У_{МР1}$, $У_{МР2}$, $У_{МР3}$,…, $У_{МР.n}$- уровень механизировано-ручного труда на 1-ом, 2-ом, …n-ом участках, %;

$Р_{М1}$, $Р_{М2}$, $Р_{М3}$,…, $Р_{М.n}$- число рабочих на участках, выполняющих работу механизированным способом, чел;

$Р_{МР1}$, $Р_{МР2}$, $Р_{МР3}$,…, $Р_{МР.n}$- число рабочих на участках, выполняющих работу механизировано-ручным способом, чел;

Р – общее число рабочих на участках (в зонах), чел.

В свою очередь значения $У_М$ и $У_{МР}$ по отдельным участкам (зонам) АТП определяют по формулам [3]:

$$У_{М} = 100(Р_{М1} \cdot К_{1} + Р_{М2} \cdot К_{2} + Р_{М3} \cdot К_{3} + ... + Р_{Мn} \cdot К_{n}) / Р;$$
$$У_{МР} = 100(Р_{МР1} \cdot И_{1} + Р_{МР2} \cdot И_{2} + Р_{МР3} \cdot И_{3} + ... + Р_{МРn} \cdot И_{n}) / Р_{у}, \quad (46)$$

где $Р_{М1}$, $Р_{М2}$, $Р_{М3}$,…, $Р_{М.n}$ – число рабочих на участке, выполняющих работу механизированным способом, чел;

$К_1$, $К_2$, $К_3$,…, $К_n$ – коэффициент механизации оборудования;

$Р_{МР1}$, $Р_{МР2}$, $Р_{МР3}$,…, $Р_{МР.n}$- число рабочих на участках, выполняющих работу ручным механизированным способом, чел;

$И_1$, $И_2$, $И_3$,…, $И_n$ – коэффициенты простейшей механизации;

$Р_у$ – общее число рабочих на участке (в зоне), чел.

Степень механизации работ в АТП определяют по формуле [3]

$$C_o = \frac{\sum_{\gamma=1}^{N} P_M + \sum_{\gamma=1}^{N} P_{MP}}{\sum_{\gamma=1}^{N} P_M + \sum_{\gamma=1}^{N} P_{MP} + \sum_{\gamma=1}^{N} P_P}, \qquad (47)$$

где $\sum_{\gamma=1}^{N} P_M$, $\sum_{\gamma=1}^{N} P_{MP}$, $\sum_{\gamma=1}^{N} P_P$ - общее число рабочих в АТП, выполняющих работу механизированным, ручным механизированным инструментом и вручную, чел.

Расчет площадей помещений АТП

Расчет площадей зон ТО, диагностики и ТР Площади зон

ТО, Д и ТР рассчитывают двумя способами [3]:

- по числу постов и площади, занимаемой автомобилем (применяют на стадии предварительных расчетов и выбора объемно-планировочного решения);
- графическим способом (на стадии планировочного решения зон).

В первом случае площадь зоны ТО, Д и ТР определяют по формуле

$$F_з = f_a \cdot X_з \cdot K_П, \quad (48)$$

где f_a – площадь, занимаемая автомобилем в плане, м^2;

$X_з$ – число постов в зоне;

$K_П$ – коэффициент плотности расстановки постов, $K_П$ =6…7 – при одностороннем расположении постов; $K_П$ =4…5 – при двухсторонней расстановке постов и поточном методе работ.

Окончательно площадь зоны определяется по результатам разработки планировочного решения.

Расчет площадей производственных участков

Площади участков (цехов) рассчитывают по площади помещения, занимаемой оборудованием, и коэффициенту плотности его расстановки.

$$F_ц = f_{об} \cdot K_П, \quad (49)$$

где $f_{об}$ – суммарная площадь горизонтальной проекции по габаритным размерам оборудования, м^2;

$K_П$ – коэффициент плотности расстановки оборудования.

Площадь $f_{об}$ устанавливается, как сумма площадей, занимаемая всем оборудованием, размещенным в данном цехе.

Коэффициент плотности расстановки оборудования $K_П$ принимают в зависимости от вида цеха по справочно-нормативной литературе в следующих пределах [3]:

- слесарно-механический, медницко-радиаторный, ремонта аккумуляторов, ремонта оборудования, приборов системы питания, обойный, краскоприготовительный 3…4

- агрегатный, шиномонтажный, ремонта оборудования и инструмента	3,5…4,5

- сварочный, жестяницкий, арматурный 4…5
- кузнечно-рессорный, деревообрабатывающий 4,5…5,5

Если в помещении цеха предусмотрено размещение автомобиля, площадь участка (цеха) определяют по формуле

$$F_ц = (f_а + f_{об}) \cdot K_П. \quad (50)$$

Расчет площадей складских помещений

Площадь складских помещений определяется тремя различными способами [1,3]:

- по удельной площади, приходящейся на 10 единиц подвижного состава;
- по величине хранимого запаса материала (деталей, узлов);
- по величине удельной площади, приходящейся на 1млн.км пробега.

В первом случае площадь склада определяют с использованием выражения [1]

$$F_с = 0{,}1 \cdot A_и \cdot f_у \cdot к^с_1 \cdot к^с_2 \cdot к^с_3 \cdot к^с_4 \cdot к^с_5, \quad (51)$$

где $A_и$ – списочное число автомобилей, ед;

$f_у$ – удельная площадь склада в расчете на 10 единиц подвижного состава (табл.П.);

$к^с_1, к^с_2, к^с_3, к^с_4, к^с_5$ - коэффициенты корректирования площади в зависимости: от среднесуточного пробега; численности технологически совместимого подвижного состава; его типа; высоты складирования и категории условий эксплуатации.

Площадь склада по величине хранимого запаса запасных частей, агрегатов, материалов и т.п. определяют по формуле [3]

$$F_с = f_{об} \cdot K_П, \quad (52)$$

где $f_{об}$ – площадь склада, занимаемая оборудованием, м^2;

$К_П$ – коэффициент плотности расстановки оборудования $К_П$ =2,5.

Площадь $f_{об}$ определяют исходя из величины хранимого запаса, который определяют по формулам:

- запасные части, материалы (отдельно по каждому виду) [3]

$$G_i = \frac{A_и \cdot \alpha \cdot l_{сс}}{10000} \cdot \frac{a \cdot G_а}{100} \cdot Д_{ЗД}, \quad (53)$$

где $A_и$ – списочное число автомобилей, ед;

а – средний процент расхода запасных частей, металлов и других материалов от массы автомобиля на 10 тыс.км пробега;

$G_а$ – масса автомобиля, кг;

$Д_{ЗД}$ – дни запаса, $Д_{ЗД}$ =30 дней.
- запас хранимых агрегатов [3]

$$G_i = \frac{A_u}{100} \cdot K_a \cdot g_a, \quad (54)$$

где K_a – число агрегатов на 100 автомобилей одной марки, шт;

g_a – масса агрегата, кг.

В этом случае площадь занимаемая стеллажами для хранения запаса агрегатов, запасных частей, металла и прочих материалов составит [3]

$$f_{об} = f_{ст} = G_i / g, \quad (55)$$

где $f_{ст}$ – площадь, занимаемая стеллажами, м^2;

G_i – масса объектов хранения, кг;

g_i – допустимая нагрузка (масса) на 1м^2 занимаемой стеллажом площади: для запасных частей 600кг/м^2; агрегатов – 500кг/м^2; для металла – 600…700кг/м^2.

- величина запасов в складе смазочных материалов (по каждому их виду: моторные, трансмиссионные, специальные и консистентные смазки)

$$З_м = 0{,}01 G_c \cdot g_м \cdot Д_{зм}, \quad (56)$$

где G_c – суточный расход топлива автомобилей, л;

$g_М$ – норма расхода смазочных материалов на 100л расхода топлива;

$Д_{ЗМ}$ – число дней запаса, $Д_{ЗМ}$ =15 дней.

Суточный расход топлива G_c определяют как сумму расходов [3]

$$G_c = G_л + G_Т, \quad (57)$$

где $G_л$ – расход топлива автомобилей на линии, л;

$G_Т$ – расход топлива на внутригаражное маневрирование и технические нужды, л.

Значение $G_Т$ принимают в размере 0,5% от расхода топлива на линии $G_л$. Объем отработавших масел принимают 15% от расхода свежих.

Площадь, занимаемую резервуарами (бочками, барабанами и т.п.) для хранения запаса масел, определяют по формуле [3]

$$f_{об} = f_р = 0{,}25 \cdot \pi \cdot З_м \cdot d_р^2 / (V_р \cdot к_з), \quad (58)$$

где $З_м$ – расчетный запас смазочного материала определенного вида, м^3;

$d_р$ – диаметр резервуара для хранения масла, м;

$V_р$ – номинальная вместимость резервуара, м^3;

$к_з$ – коэффициент заполнения резервуара, $к_з$ =0,95.

- величину запаса на складе шин определяют по формуле [3]

$$З_ш = A_и \cdot \alpha_Т \cdot l_{сс} \cdot x_к \cdot Д_{з.ш} / h_П, \quad (59)$$

где $x_к$ – число колес на автомобиле без запасного, шт;

$Д_{зш}$ – число дней запаса, $Д_{зш}$ =15 дней;

$h_П$ – средний пробег шин с учетом ее восстановления [3], км.

Площадь, занимаемая оборудованием (стеллажами для шин) определяют из отношения [3]

$$f_{об} = З_ш \cdot в_{ст} / П_ш, \quad (60)$$

где $в_{ст}$ – ширина стеллажа для хранения шины, принимают на 5…10% больше ширины шины, м;

$П_ш$ – число шин на 1 погонный метр стеллажа, при двухъярусном хранении $П_ш$=6…10 шт/пог.м.

Для определения площади склада третьим способом используют выражение [3]

$$F_c = L_г A_и \cdot f_у \cdot K_{ПС} \cdot K_р \cdot K_М \cdot 10^{-6}, \quad (61)$$

где $L_г$ – среднегодовой пробег одного автомобиля определенного вида, км;

$f_у$ – удельная площадь склада определенного вида на 1млн. км пробега, $м^2$;

$К_{ПС}$ – коэффициент, учитывающий тип подвижного состава;

$К_р$ – коэффициент, учитывающий количество единиц подвижного состава;

$К_м$ - коэффициент, учитывающий разномарочность подвижного состава: при наличии двух моделей автомобилей $К_м$ =1,2; трех - $К_м$ =1,3; более трех моделей - $К_м$ =1,5.

2.1.2. Расчет площади зоны хранения (стоянки) автомобилей

Площадь зоны хранения подвижного состава АТП определяют по формуле [3]

$$F_х = f_о \cdot A_х \cdot K_П, \quad (62)$$

где $f_о$ – площадь автомобиля в плане по его габаритным размерам [3], $м^2$;

$А_х$ – число автомобиле-мест хранения;

$К_П$ – коэффициент плотности расстановки мест хранения, $К_П$ =2,5…3,0.

Число автомобиле-мест хранения [3]

$$A_х = A_и - (X_{ТО} + X_{ТР} + X_П + A_{КР} + A_К + A_Т), \quad (63)$$

где $Х_{ТО}$, $Х_{ТР}$ – число постов ТО и ТР, шт;

$Х_П$ – общее число постов ожидания (подпора), шт;

$А_{КР}$, $А_К$, $А_Т$ – среднее число автомобилей, находящихся в КР, командировках и постоянно работающих в третью смену, шт.

Расчет площадей вспомогательных помещений

Площади административных помещений определяют из следующих положений:

- рабочие комнаты отделов [3]

$$F_К = f_К \cdot P_{ШУ}, \quad (64)$$

где $f_К$ – удельная площадь, приходящаяся на одного работающего в помещении, $f_К$ =4м^2/чел;

$Р_{ШУ}$ – штатная численность управленческого аппарата, чел.

- площадь кабинетов [3]

$$F_{КБ} = (0{,}10...0{,}15) \cdot F_{К} . \quad (65)$$

- площадь помещения для получения и приема путевых листов [3]

$$F_{ПЛ} = 0{,}3(N_{В} + N_{К}) \cdot f_{ПЛ}, \quad (66)$$

где $N_В$, $N_К$ – число водителей и кондукторов, выезжающих в период максимального часового выпуска на линию, чел;

$f_{ПЛ}$ – удельная площадь на одного человека, $f_{ПЛ}$ =1,5м^2 /чел.

Площадь $F_{ПЛ}$ не должна быть менее 18м^2.

- площадь пола гардеробной [3]

$$F_{Г} = f_{Г}(N_{В} + N_{К}), \quad (67)$$

где $f_Г$ – удельная площадь пола гардеробной на одно место: при размещении одежды в шкафах $f_Г$ =0,25м^2; на вешалках - $f_Г$ =0,1м^2.

- площадь кабинета по безопасности движения принимают $F_Б$=25м^2 – при числе водителей до 1 тыс.чел; $F_Б$=50м^2 – при числе водителей от 1001 до 3000 тыс.чел.
- площадь помещений общественных организаций (профсоюзная) принимается: 48м^2 – при списочном количестве рабочих до 500 чел; 72м^2 – при 501 до 1000 чел; 144м^2 – при числе работающих от 1001 до 3000 чел.

Генеральный план АТП

Генеральный план предприятия – это план земельного участка, с нанесенными на нем в определенном масштабе зданий, сооружений, устройств, дорог, подземных и надземных коммуникаций, предусмотренных в соответствии с технологическим проектом и требованиями охраны окружающей среды.

Земельный участок должен быть прямоугольной формы с соотношением сторон от 1:1 до 1:3 и иметь резервные площади для последующего развития АТП.

Генеральный план АТП выполняют в масштабах 1:100, 1:200, 1:500 или 1:1000. Для ориентирования земельного участка в правом верхнем углу генерального плана наносят розу ветров, которая определяет стороны света и направление преобладающих ветров, а над основной надписью (штампом чертежа) приводят экспликацию зданий и сооружений.

При разработке генерального плана предусматривают функциональное деление территории на зоны с учетом технологических связей, санитарно-гигиенических и противопожарных требований, обеспечения рациональных инженерных связей и следующих положений [3]:

- здания главного производственного корпуса, всех вспомогательных

корпусов и сооружений должны располагаться в соответствии с технологией процессов ТО, Р и хранения подвижного состава;

- взаимное расположение зданий, сооружений и стоянок, а также проездов между ними должны отвечать правилам и нормам объемных планировок;
- площадь земельного участка должна быть рационально использована: коэффициент плотности застройки (отношение площади зданий и сооружений к площади участка) должен быть в пределах $К_3$=0,30…0,35; коэффициент использования площади (отношение площади, занимаемой всеми зданиями, сооружениями и стоянками к площади участка) $К_4$=0,45…0,50.

Основой для разработки генерального плана служит функциональная схема АТП [3].

Планировка производственного корпуса

Компоновочный план выполняется в масштабе 1:100, 1:200 или 1:400 на основе сводных данных по расчету площадей и ведомости выбранного оборудования.

На компоновочном плане должны указываться: габаритные размеры здания, сетка колонн с маркировкой разбивочных осей, местоположение колонн, стен, перегородок, лестниц, оконных и дверных проемов, ворот для въезда и выезда, спецификация подразделений, схема грузового потока. На чертежах компоновочных планов разбивочные оси маркируют: по длинной стороне здания – арабскими цифрами слева направо; по короткой – заглавными буквами русского алфавита снизу вверх.

На компоновочном плане показывают также подъемно-транспортное оборудование, связанное с конструктивными элементами здания (опорные и подвесные краны). Расстановку технологического оборудования на компоновочном плане не показывают.

Нумерация помещений на планировке здания производится арабскими цифрами слева направо по часовой стрелке в возрастающем порядке.

На компоновке также приводится поперечный разрез здания с указанием высоты пролетов от пола до низа несущих конструкций здания, а в пролетах с мостовыми кранами дополнительно указывают расстояние от пола до головки рельсов подкрановых путей. Отметки уровней высоты элементов строительных конструкций указывают в метрах.

При разработке компоновочного плана необходимо учитывать следующие основные положения:

- зоны ТО-1 и ТО-2 при организации работ поточным методом размещают в крайних частях здания. Если обслуживание осуществляется на отдельных постах, их размещают в средней части здания;
- участки (цехи) по ремонту и обслуживанию агрегатов (механизмов, систем) размещают по периметру здания;

- при размещении в одном здании вредных и пожароопасных производств их группируют их располагают смежно, изолируя более вредные участки от более вредных;
- кузнечный, сварочный, медницко-жестяницкий и шиноремонтный участки располагают смежно и изолируют несгораемыми стенами или огнестойкими перегородками от остальных помещений;
- агрегатный, слесарно-механический и заготовительный участки располагают вблизи зоны ремонта, а также склада запасных частей, агрегатов и инструментально-раздаточной кладовой;
- производственные участки: аккумуляторный, карбюраторный (ремонта топливной аппаратуры), электротехнический и др., имеющие технологическую связь с зоной ТО, размещают около этой зоны;
- склады и помещения для подготовительных работ располагают на одном этаже с зоной ТО;
- планировку участков (отделений) выполняют так, чтобы агрегаты возможно было перемещать из одного помещения в другое;
- участки для выполнения точных работ: слесарно-механический, электротехнический, ремонта топливной аппаратуры, гидрооборудования и др. следует размещать в помещениях с хорошим естественным освещением.

Одноэтажные производственные здания проектируют каркасными с сеткой колонн, имеющей шаг 6 или 12м, а пролеты со строительным модулем – 6, 12, 18, 24, 36, 54 или 72м и высотой до низа строительных конструкций – 3,6; 4,2; 4,8; 5,4; 6,0; 7,2м (т.е. с кратностью 0,6м).

В многоэтажных зданиях используется сетка колонн 6×6м или 9×6м при высоте этажей 3,6м.

Окончательно габаритные размеры здания принимают такими, чтобы его периметр был наименьшим, а соотношение ширины и длины составляло 1:2 или 1:3.

Добиваются указанных соотношений, изменяя ширину пролетов, а при необходимости и сетку колонн, выбирая ее из следующих значений 18×6м, 18×12м, 24×12м. Размеры пролетов могут быть и большими, но обязательно кратными шести.

На общей планировке производственного корпуса приводится экспликация помещений. Ее заполнение осуществляется сверху вниз. Экспликацию помещают над основной надписью (штампом) чертежа.

Технологическая планировка производственных зон и участков

Технологическая планировка зон и участков представляет собой план расстановки постов, автомобиле-мест ожидания и хранения технологического оборудования, производственного инвентаря, подъемно-транспортного, прочего оборудования и является технической документацией проекта АТП, по которой расставляется и монтируется оборудование.

Наиболее полно требования к планировочным решениям зон ТО, ТР и Д изложены в СНиП 2.09.02-85 [12], ОНТП-01-91 [1] и специальной литературе [4].

Технологическая планировка осуществляется в виде плана, выполняемого в масштабе 1:25 (1:20) или 1:50 (1:40) с учетом следующих положений:

- планировка зон должна осуществляться одновременно с планировкой здания на основе данных о расчетных площадях и ведомости приня- того оборудования;
- расстановка технологического оборудования и оргоснастки должна выполняться в соответствии со схемой технологического процесса, с соблюдением нормируемых расстояний между оборудованием и элементами здания;
- при расстановке оборудования следует обеспечить свободные пути транспортирования (потоки не должны пересекаться) и устраивать рабочие зоны так, чтобы они не пересекались с путями движения транспортных средств;
- технологическое оборудование и оргоснастка на плане обозначаются позициями, а их перечень приводится в спецификации, которую располагают над штампом;
- на планировке указывают строительные оси здания и расстояния между ними, габаритные размеры зоны (участка), привязку оборудова- ния и оргоснастки к строительным осям и элементам конструкции здания, рабочие места, потребители воды, сжатого воздуха, электро- энергии и т.д.;
- технологическое оборудование изображают в масштабе условным упрощенным контуром, внутри которого (или вне его на выносной полке) указывают номер (арабскими цифрами) по спецификации к чертежу.

Критерии оценивания работы

Оценка по защите курсовой работы определяется оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется при условии, что:

· работа выполнена самостоятельно, носит творческий характер, возможно содержание элементов научной новизны;

· собран, обобщен и проанализирован достаточный объем литературных источников;

· при написании и защите работы студентом дневного отделения продемонстрирован высокий уровень развития общекультурных и профессиональных компетенций, теоретические знания и наличие практических навыков;

· работа хорошо оформлена и своевременно представлена на кафедру, полностью соответствует требованиям, предъявляемым к содержанию и оформлению курсовых работ;

· на защите освещены все вопросы исследования, ответы студента на вопросы профессионально грамотны, исчерпывающие, результаты исследования подкреплены статистическими критериями;

Оценка «хорошо» ставится, если:

· тема работы раскрыта, однако выводы и рекомендации не всегда оригинальны и / или не имеют практической значимости, есть неточности при освещении отдельных вопросов темы;

· собран, обобщен и проанализирован необходимый объем психологической литературы, но не по всем аспектам исследуемой темы сделаны выводы и обоснованы практические рекомендации;

· при написании и защите работы студентом продемонстрирован средний уровень развития общекультурных и профессиональных компетенций, наличие теоретических знаний и достаточных практических навыков;

· работа своевременно представлена на кафедру, есть отдельные недостатки в ее оформлении;

· в процессе защиты работы были неполные ответы на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда:

· тема работы раскрыта частично, но в основном правильно, допущено поверхностное изложение отдельных вопросов темы;

· в работе недостаточно полно была использована психологическая литература, выводы и практические рекомендации не отражали в достаточной степени содержание работы;

· при написании и защите работы студентом продемонстрирован удовлетворительный уровень развития общекультурных и профессиональных компетенций, поверхностный уровень теоретических знаний и практических навыков;

· работа своевременно представлена на кафедру, однако не в полном объеме по содержанию и / или оформлению соответствует предъявляемым требованиям;

· в процессе защиты выпускник недостаточно полно изложил основные положения работы, испытывал затруднения при ответах на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

· содержание работы не раскрывает тему, вопросы изложены бессистемно и поверхностно, нет анализа практического материала, основные положения и рекомендации не имеют обоснования;

· работа не оригинальна, основана на компиляции публикаций по теме;

· при написании и защите работы студентом продемонстрирован

неудовлетворительный уровень развития общекультурных и профессиональных компетенций;

· работа несвоевременно представлена на кафедру, не в полном объеме по содержанию и оформлению соответствует предъявляемым требованиям;

· на защите студент дневного отделения показал поверхностные знания по исследуемой теме, отсутствие представлений об актуальных проблемах по теме работы, плохо отвечал на вопросы.

Руководитель имеет право рекомендовать лучшие работы для использования в учебном процессе и для внедрения их в практику. В тех случаях, когда работа признается неудовлетворительной, заведующий кафедрой устанавливает, может ли студент представить ее к повторной защите с доработкой или же обязан разработать новую тему, которую рекомендует кафедра.

В случае заимствования работы у других студентов и в случае несоответствия работы предъявляемым требованиям преподаватель оставляет за собой право не допускать курсовую работу к защите. В этом случае магистр обязан в течение недели представить новую курсовую работу по другому варианту, указанному преподавателем. В противном случае студент будет считаться не выполнившим курсовую работу.

Требуемый уровень оригинальности - не менее 50%.

Порядок защиты работы

Получив от научного руководителя допуск к защите, студент начинает готовиться к защите курсовой работы, т.е. демонстрации знаний темы, умения отстаивать изложенный материал, аргументировать свои выводы и предложения.

По усмотрению научного руководителя процедура защиты курсовой работы может носить характер двустороннего взаимодействия (преподаватель – студент), а может быть и публичной, проходить в студенческой группе.

На защите студент должен кратко изложить содержание своей работы, поставленные в ней проблемы, привести сведения об источниках, на основе которых она написана. Желательно сделать презентацию работы в редакторе Power Point или PDF.

Процедура защиты предполагает устную форму ответов студента на вопросы, задаваемые научным руководителем по теме курсовой работы, поэтому студент должен подготовиться к вопросам, которые могут быть заданы по теме исследования.

Если студент хорошо подготовился к защите и дал исчерпывающие ответы на вопросы, учел замечания, содержащиеся в отзыве, а также ответил и на дополнительные вопросы научного руководителя, окончательная оценка курсовой работы может быть повышена по сравнению с первоначальной (предварительной) оценкой, отраженной в отзыве. И наоборот, если в процессе защиты студент показывает слабое знание рассматриваемых в курсовой работе вопросов или не ориентируется в собственной курсовой работе, то оценка может быть снижена вплоть до неудовлетворительной.

К текущей сессии студент допускается только после получения положительной оценки за курсовую работу по данной учебной дисциплине.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Туревский И. С.	Дипломное проектирование автотранспортных предприятий: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=950640
Л1.2	Туревский И. С.	Техническое обслуживание автомобилей: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982687
Л1.3	Епифанов Л.И., Епифанова Е.А.	Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=989994
Л1.4	Тихонович А. М., Буйкус К. В.	Устройство автомобилей: учебное пособие	Минск: РИПО, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487983
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Аюкасова Л. К.	Основы проектирования станций технического обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2003	http://www.iprbookshop.ru/21629.html
Л2.2	Грибут И.Э., Артюшенко В. М.	Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2009	http://znanium.com/go.php?id=190232
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

3.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskie-processy-tehnicheskogo-obsluzhivaniya-i-remonta-avtomobiley-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskim-rabotam
Л3.2	В.П. Димитров, В.И. Мирный, О.А. Голубева	Интеллектуальная деятельность. Общие положения: методические указания к практической работе по дисциплине «Патентоведение и защита интеллектуальной собственности»: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/intellektualnaya-deyatelnost-obshchie-polozheniya-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskoy-rabote-po-discipline-patentovedenie-i-zashchita-intellektualnoy-sobstvennosti
Л3.3	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Волгин, В. В. Открываю автомастерскую [Электронный ресурс] : практическое пособие / В. В. Волгин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 186 c. — 978-5-394-02292-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60484.html			

Э2	Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. И. Марусина. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 218 c. — 978-5-7782-1792-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45022.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru

Приложение 1
Таблица П.1.1

Индивидуальное задание

Исходные данные

Марка автомобиля	Количество автомобилей	Наличие прицепов	Среднесуточный пробег, км	Категория условий эксплуатации	Режим работы, ч

Примечания:

1. В составе парка автомобилей, приведенного в таблице, 100% автомобилей – с пробегом до КР: 25% - до $0{,}25 \cdot h_{КР}$, 25% - до $0{,}5 \cdot h_{КР}$, 25% - до $0{,}75 \cdot h_{КР}$, 25% - до $h_{КР}$;
2. Наличие прицепов определяется в процентах от количества автомобилей, с которыми они применяются;
3. Природно-климатические условия района расположения АТП (климатический район) определяются индивидуальным заданием из следующего перечня: умеренный, умеренно-теплый, умеренно-теплый влажный, жаркий сухой, очень жаркий сухой, умеренно холодный, холодный, очень холодный.

Приложение 1
Таблица П.1.2

Нормативы периодичности технического обслуживания подвижного состава для I категории условий эксплуатации

Тип подвижного состава	Нормативная периодичность технического обслуживания, км	
	ТО-1	ТО-2
Автобусы	5000	20000
Автомобили легковые	5000	20000
Автомобили грузовые и автобусы на базе грузовых автомобилей	4000	16000
Автомобили-самосвалы карьерные	2000	10000
Прицепы и полуприцепы (кроме тяжеловозов)	4000	16000
Прицепы и полуприцепы - тяжеловозы	3000	12000

Таблица П.1.3

Нормативы ресурсного пробега, трудоемкости ТО и ТР подвижного состава для I категории условий эксплуатации

Подвижной состав	Модель-представитель	Ресурсный пробег, тыс.км	Нормативная трудоемкость			
			ЕО, чел.-ч	ТО-1, чел.-ч	ТО-2, чел.-ч	ТР, $\frac{чел.-ч}{1000км}$
1	2	3	4	5	6	7
Автомобили легковые:						
особо малого класса	ЗАЗ-1102	125	0,08	1,9	7,5	1,5
малого класса	ВАЗ-2107	150	0,10	2,6	10,5	1,8
среднего класса	ГАЗ-2411	400	0,13	3,4	13,5	2,1
Автобусы:						
особо малого класса	РАФ-2203-01	350	0,13	4,5	18,0	2,8
малого класса	ПАЗ-3205	400	0,15	6,0	24,0	3,0
среднего класса	ЛАЗ-4221	500	0,20	7,5	30,0	3,8
большого класса	ЛиАЗ-5256	500	0,25	9,0	36,0	4,2
особо большого класса	Икарус-260, Икарус-280	400	0,40	18,0	72,0	6,2

Продолжение таблицы П.1.3

1	2	3	4	5	6	7
Автомобили грузовые общего назначения, грузоподъемностью, т:						
0,5-1,0	УАЗ-3303-01	150	0,10	1,8	7,2	1,55
свыше 1,0 до 3,0	ГАЗ-52-04	175	0,15	3,0	12,0	2,0
свыше 3,0 до 5,0	ГАЗ-3307	300	0,15	3,6	14,4	3,0
свыше 5,0 до 6,0	ЗИЛ-431410	450	0,15	3,6	14,4	3,4
свыше 6,0 до 8,0	КамАЗ-5320	300	0,18	5,7	21,6	5,0
свыше 8,0 до 10,0	КамАЗ-53212	300	0,20	7,5	24,0	5,5
свыше 10,0 до 16,0	КрАЗ-250-10	300	0,25	7,8	31,2	6,1
Внедорожные автомобили-самосвалы грузоподъемностью, т:						
30	БелАЗ-7522	200	0,40	20,5	80,0	16,0
42	БелАЗ-7548	200	0,50	22,5	90,0	24,0
Автомобили газобаллонные*, работающие:						
на сжиженном нефтяном газе (СНГ)		-	0,04	0,3	1,0	0,45
на сжатом природном газе (СПГ)		-	0,05	0,9	2,4	0,85
Прицепы грузоподъемностью, т:						
одноосные до 5	СМ-В325	120	0,03	0,9	3,6	0,35
двухосные до 8	ГКБ-8350	250	0,05	2,1	8,4	1,15
Полуприцепы грузоподъемностью, т:						
одноосные до 12	КАЗ-9368	300	0,05	2,1	8,4	1,15
двухосные до 14	Мод.-9397	300	0,07	2,2	8,8	1,25
многоосные свыше 20	МАЗ-9398	320	0,08	3,0	12,0	1,70
прицепы и полуприцепы – тяжеловозы грузоподъемностью свыше 22т	ЧМЗАП	250	0,10	4,4	17,6	2,4

*Дополнительная трудоемкость по газовой системе питания.

Приложение 1
Таблица П.1.4

Коэффициенты корректирования нормативов $К_1$ в зависимости от условий эксплуатации

Категория условий эксплуатации	Коэффициенты корректирования			
	Ресурсный пробег	Периодичность ТО	Удельная трудоемкость ТР	Расход запасных частей
I	1,0	1,0	1,0	1,00
II	0,9	0,9	1,1	1,10
III	0,8	0,8	1,2	1,25
IV	0,7	0,7	1,4	1,40
V	0,6	0,6	1,5	1,65

Таблица П.1.5

Коэффициенты корректирования нормативов $К_2$ в зависимости от модификации подвижного состава и организации его работы

Модификация подвижного состава	Коэффициенты корректирования		
	Ресурсный пробег	Трудоемкость ТО и ТР	Расход запасных частей
Базовая модель автомобиля	1,00	1,00	1,00
Седельные тягачи	0,95	1,10	1,05
Автомобили с одним прицепом	0,90	1,15	1,10
Автомобили с двумя прицепами	0,85	1,20	1,20
Автомобили-самосвалы при работе на плечах до 5км или с одним прицепом	0,80	1,20	1,25
Автомобили-самосвалы при работе на плечах свыше 5км	0,85	1,15	1,20
Автомобили-самосвалы с двумя прицепами	0,75	1,25	1,30
Специализированный подвижной состав	-	1,10-1,20	-

Приложение 1

Таблица П.1.6

Коэффициент корректирования нормативов $К_3$ в зависимости от климатических условий эксплуатации

Климатический район	Коэффициенты корректирования			
	Ресурсный пробег	Периодичность ТО	Удельная трудоемкость ТР	Расход запасных частей
Умеренный	1,0	1,0	1,0	1,0
Умеренно-теплый, умеренно-теплый влажный, теплый влажный	1,1	1,0	0,9	0,9
Жаркий сухой, очень жаркий сухой	0,9	0,9	1,1	1,1
Умеренно холодный	0,9	0,9	1,1	1,1
Холодный	0,8	0,9	1,2	1,25
Очень холодный	0,7	0,8	1,3	1,4

Таблица П.1.7

Коэффициент корректирования $К_4$ нормативной трудоемкости ТР в зависимости от пробега с начала эксплуатации

Пробег с начала эксплуатации в долях от нормативного ресурсного пробега $L_{КР}$	Вид подвижного состава		
	Автобусы	Автомобили легковые	Автомобили грузовые
до 0,25	0,5	0,4	0,4
свыше 0,25 до 0,50	0,8	0,7	0,7
свыше 0,50 до 0,75	1,0	1,0	1,0
свыше 0,75 до 1,00	1,3	1,4	1,2
свыше 1,00 до 1,25	1,4	1,5	1,3
свыше 1,25 до 1,50	1,5	1,6	1,4
свыше 1,50 до 1,75	1,8	2,0	1,6
свыше 1,75 до 2,00	2,1	2,2	1,9
свыше 2,00	2,5	2,5	2,1

Приложение 1

Таблица П.1.8

Коэффициент корректирования $К_4$ нормативов трудоемкости ТО и ТР в зависимости от количества единиц технологически совместимого подвижного состава

Количество автомобилей, обслуживаемых и ремонтируемых на АТП	Количество технологически совместимых групп подвижного состава		
	Менее 3	3	Более 3
до 100	1,15	1,20	1,30
свыше 100 до 200	1,05	1,10	1,20
свыше 200 до 300	0,95	1,00	1,10
свыше 300 до 600	0,85	0,90	1,05
свыше 600	0,80	0,85	0,95

Таблица П.1.9

Перечень групп технологически совместимых автомобилей для производства ТО и ТР

Группа технологически совместимых автомобилей	Базовые модели технологически совместимых автомобилей, входящих в одну группу
1 группа	АЗЛК, ИЖ, ВАЗ, ЗАЗ, ЛуАЗ
2 группа	ГАЗ (легковые), РАФ, УАЗ, ЕрАЗ
3 группа	ПАЗ, КАвЗ, ГАЗ (грузовые), ЗИЛ
4 группа	ЛАЗ, ЛиАЗ, «Икарус»
5 группа	Урал, МАЗ, КамАЗ, КрАЗ

Приложение 1
Таблица П.1.10

Нормы простоя подвижного состава в ТО и ремонте

Тип подвижного состава	Продолжительность простоя	
	в ТО и ТР, дн/1000км	в КР, дней
Автомобили легковые:		
особо малого класса	0,10	12
малого класса	0,18	15
среднего класса	0,22	18
Автобусы:		
особо малого класса	0,20	15
малого класса	0,25	18
среднего класса	0,30	18
большого класса	0,35	20
особо большого класса	0,45	25
Автомобили грузовые общего назначения:		
особо малой грузоподъемности	0,25	15
малой грузоподъемности	0,30	15
средней грузоподъемности	0,35	15
большой грузоподъемности:		
свыше 5,0 до 6,0т	0,38	22
свыше 6,0 до 8,0т	0,43	22
особо большой грузоподъемности:		
свыше 8,0 до 10,0т	0,48	22
свыше 10,0 до 16,0т	0,53	22
Автомобили-самосвалы карьерные:		
30,0т	0,65	30-35
42,0т	0,75	30-35
Прицепы и полуприцепы	0,12	10-12

Приложение 1Таблица П.1.1оэффициент корректирования K_4' продолжительности простоя при ТО и ТР в зависимости от пробега с начала эксплуатации

Пробег с начала эксплуатации в долях от нормативного ресурсного пробега	Автомобили		
	легковые	грузовые	автобусы
до 0,25	0,7	0,7	0,7
свыше 0,25 до 0,50	0,7	0,7	0,7
свыше 0,50 до 0,75	1,0	1,0	1,0
свыше 0,75 до 1,00	1,3	1,3	1,2
свыше 1,00 до 1,25	1,4	1,4	1,3
свыше 1,25 до 1,50	1,4	1,4	1,3
свыше 1,50 до 1,75	1,4	1,4	1,3
свыше 1,75 до 2,00	1,4	1,4	1,3
свыше 2,00	1,4	1,4	1,3

Таблица П.1.12

Примерное распределение трудоемкости ЕО по видам работ (в процентах) при выполнении мойки механизированным способом

Виды работ	Автомобили легковые	Автобусы	Автомобили грузовые	Прицепы и полуприцепы
Уборочные	30	45	23	25
Моечные	55	35	65	65
Обтирочные	15	20	12	10
Итого	100	100	100	100

Таблица П.1.13

Коэффициент корректирования удельной трудоемкости ТР $К_5$ в зависимости от способа хранения автомобилей

Способ хранения автомобилей в АТП	Коэффициент $К_5$
1. Открытый способ хранения	1,0
2. Закрытый способ хранения	0,9

Приложение 2Таблица П.2.1.Режим работы подвижного состава АТП

Тип подвижного состава	Режим работы	
	дней в году, $Д_р$	в сутки, ч
1. Автомобили легковые, грузовые, автопоезда, автобусы служебные, ведомственные.	305	10,5
2. Автомобили грузовые, автопоезда общего пользования.	305	12,0
3. Автобусы маршрутные, легковые автомобили – такси.	365	12,0
4. Автопоезда междугородные.	357	15,0
5. Автомобили – самосвалы карьерные.	357	21,0

Таблица П.2.2.

Режим работы производства для АТП

Наименование видов работ	Число дней работы АТП, $Д_р$	Режим работы производства	
		Число смен в сутки	Период времени работы
1. Работы ЕО	305 357 365	2 3 3	2,3 1,2,3 1,2,3
2. Диагностирование: Д-1, Д-2	255 305	1 2	1 1,2
3. ТО-1	255 305	1 2	2 2,3
4. ТО-2	255 305	1 2	1 1,2

Приложение 2Таблица П.2.3Нормативы трудоемкостей ТО и ТР автомобилей

Марка автомобиля	Трудоемкость ТО, чел.-ч				Удельная трудоемкость ТР, чел.-ч/1000км
	ЕО	ТО-1	ТО-2	СО*	
1	2	3	4	5	6
ГАЗ-53а	0,42	2,20	9,10	-	3,8
ГАЗ-53-12	0,42	2,20	9,10	-	3,8
ГАЗ-3307	0,50	1,90	11,20	-	3,2
УАЗ-452	0,30	1,50	7,70	-	3,6
ЗИЛ-130	0,45	2,00	10,60	-	3,6
ЗИЛ-131	0,50	3,70	14,50	-	6,3
ЗИЛ-431410	0,45	1,90	10,40	-	3,5
МАЗ-54322	0,50	4,75	11,30	26,70	5,8
МАЗ-6422	0,60	5,00	12,00	27,50	6,4
МАЗ-54323	0,50	4,75	11,30	26,70	5,2
МАЗ-64229	0,60	5,00	12,00	27,50	6,4
МАЗ-5335	0,30	3,20	12,00	26,00	5,0
МАЗ-5429	0,35	3,20	12,50	27,30	6,0
МАЗ-5549	0,50	3,50	13,70	28,50	6,3
МАЗ-504 В	0,35	3,10	14,10	28,30	5,2
МАЗ-5430	0,40	3,35	13,60	27,50	6,0
КрАЗ-256 В1	0,45	3,70	14,7	5,0	6,4
КрАЗ-257	0,50	3,50	14,7	4,5	6,2
КрАЗ-258	0,40	3,70	14,3	4,5	6,6
КрАЗ-255 Б	0,50	3,30	16,1	-	6,8
КрАЗ-255 В	0,40	3,40	15,5	-	6,6
КрАЗ-255 Л	0,45	3,30	16,2	-	7,0
КамАЗ-5320, КамАЗ-5511	0,75	1,91	8,7	11,0	6,7
КамАЗ-5410	0,67	1,91	8,6	11,0	6,7
КамАЗ-54112	0,67	2,29	10,0	11,0	6,7

* При отсутствии данных о трудоемкости СО, ее принимают по рекомендации Положение [1].

Приложение 2Таблица П.2.4Доля работ ЕО, выполняемых механизированным способом, %

Работы	Автобусы	Легковые автомобили	Грузовые автомобили	Прицепы и полуприцепы
Уборочные	45	30	23	25
Моечные	35	55	65	65
Обтирочные	20	15	12	10
Итого	100	100	100	100

Таблица П.2.5

Примерное распределение трудоемкости ЕО по видам работ, %

Виды работ	Автомобили				Прицепы	
	легковые	автобусы	грузовые		одноосные	двухосные
			с карбюраторными двигателями	с дизельными двигателями		
Уборочные	45	65	35	27	35	40
Моечные	55	35	65	73	65	60
Итого	100	100	100	100	100	100

Приложение 2Таблица П.2.6

Примерное распределение трудоемкости ТО и диагностирования, %

Виды работ	Д-1 выполняется на отдельных постах (линиях)				Д-1 совмещено с ТО-1		Д-2 на отдельных постах		ТО-2, СО	
	Д-1		ТО-1							
	легковые	грузовые и автобусы	легковые	грузовые и автобусы	легковые	грузовые и автобусы	легковые	грузовые и автобусы	легковые	грузовые и автобусы
1. Контрольно-диагностические	32	40	7	7	13	15	50	40	16	6
2. Крепежные	-	-	40	44	30	33	-	-	21	44
3. Регулировочные	16	24	2	3	5	8	-	-	9	9
4. Смазочные	-	-	37	27	28	20	-	-	20	16
5. Электротехнические и аккумуляторные	20	16	7	10	11	12	35	40	14	5
6. По системе питания	12	8	3	4	5	5	15	20	6	3
7. Шинные	20	12	4	5	8	7	-	-	14	17
8. Итого	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Приложение 2Таблица П.2.7Примерное распределение трудоемкости работ ТР по видам работ, %

Виды работ	Тип подвижного состава			
	легковые	грузовые	автобусы	прицепы и полу-прицепы
Постовые:				
1. Диагностические	1,5-2,5	1,5-2,0	1,5-2,0	1,5-2,5
2. Регулировочные	3,5-4,5	1,0-1,5	1,5-2,0	0,5-1,5
3. Разборочно-сборочные	28-32	32-37	24-28	28-31
4. Сварочно-жестяницкие	6-8	1-2	6-7	9-10
5. Малярные	6-10	4-6	7-9	5-7
6. Итого	45-57	39-51	40-48	44-53
Участковые:				
1. Агрегатные	13-15	18-20	16-18	-
2. Слесарно-механические	8-10	11-13	7-9	12-14
3. Электротехниче-ские	4-5,5	4,5-7	8-9	1,5-2,5
4. Аккумуляторные	1-1,5	0,5-1,5	0,5-1,5	-
5. Ремонт приборов системы питания	2-2,5	3,0-4,5	2,5-3,5	-
6. Шиномонтажные	2-2,5	0,5-1,5	2,5-3,5	1,5-2,5
7. Вулканизационные	1-1,5	0,5-1,5	0,5-1,5	1,5-2,5
8. Кузнечно-рессорные	1,5-2,5	2,5-3,5	2,5-3,5	8-10
9. Медницкие	1,5-2,5	1,5-2,5	1,5-2,5	0,5-1,5
10. Сварочные	1,0-1,5	0,5-1,0	1,0-1,5	3-4
11. Жестяницкие	1,0-1,5	0,5-1,0	1,0-1,5	0,5-1,5
12. Арматурные	3,5-4,5	0,5-1,5	4-5	0,5-1,5
13.Деревообделоч-ные	-	2,5-3,5	-	16-18
14. Обойные	3,5-4,5	1-2	2-3	-
15. Итого	43-55	47-63	49-63	45-68
Всего	100	100	100	100

Приложение 2Таблица П.2.8Примерное распределение вспомогательных работ, %

Виды работ	Процент распределения
1. Электромеханические	25
2. Механические	10
3. Слесарные	16
4. Кузнечные	2
5. Сварочные	4
6. Жестяницкие	4
7. Медницкие	1
8. Трубопроводные	22
9. Ремонтно-строительные и деревообделочные	16
10. Итого	100

Таблица П.2.9

Номинальный и действительный фонды времени производственного персонала

Наименование профессий рабочих	Годовой фонд времени рабочих, ч	
	номинальный	действительный
1. Мойщики, слесари, агрегатчики, мотористы, станочники, электрики, шиномонтажники, кузовщики, жестянщики, столяры	2070	1840
2. Карбюраторщики, регулировщики топливной аппаратуры, вулканизаторщики, маляры, термисты, медники, аккумуляторщики, сварщики	2070	1820
3. Маляры, работающие с нитрокрасками	2070	1610

Приложение 2Таблица П.2.10Количество производственных рабочих

Виды работ	Трудоемкость $T_{гі}$, чел.-ч	$P_{сп}$		$P_{яв}$	
		расчетное	принятое	расчетное	принятое
Разборочные	1340	0,73	1	0,65	1
Моечные	576	0,31		0,25	
……..					
Столярно-обойные					
Малярные					
Итого					

Таблица П.2.11

Состав и количество работающих АТП

Группы работающих	Количество работающих	
	расчетное	принятое
Производственные рабочие Вспомогательные рабочие Инженерно-технические работники Служащие Младший обслуживающий персонал Итого		

Таблица П.2.12

Численность одновременно работающих на одном посту

Типы рабочих постов	Типы подвижного состава			
	легковые автомобили	автобусы	грузовые автомобили	прицепы и полуприцепы
1	2	3	4	5
Посты ЕО: 1. Уборочных работ 2. Моечных работ 3. Заправочных работ 4. Контрольно-диагностических работ	 2 1 1 1	 1-2 1 1 1-2	 1-2 1 1 1-2	 1 1 1 1

Приложение 2Продолжение таблицы П.2.121	2	3	4	5
Посты ТР:				
5. Регулировочные и разборочно-сборочные	1	1-1.5	1-1,5	1
6. Сварочно-жестяницкие	1	1-2	1-1,5	1
7. Малярные	1	1-2	1-1,5	1
8. Деревообрабатывающие	-	-	1-1,5	1

Таблица П.2.13

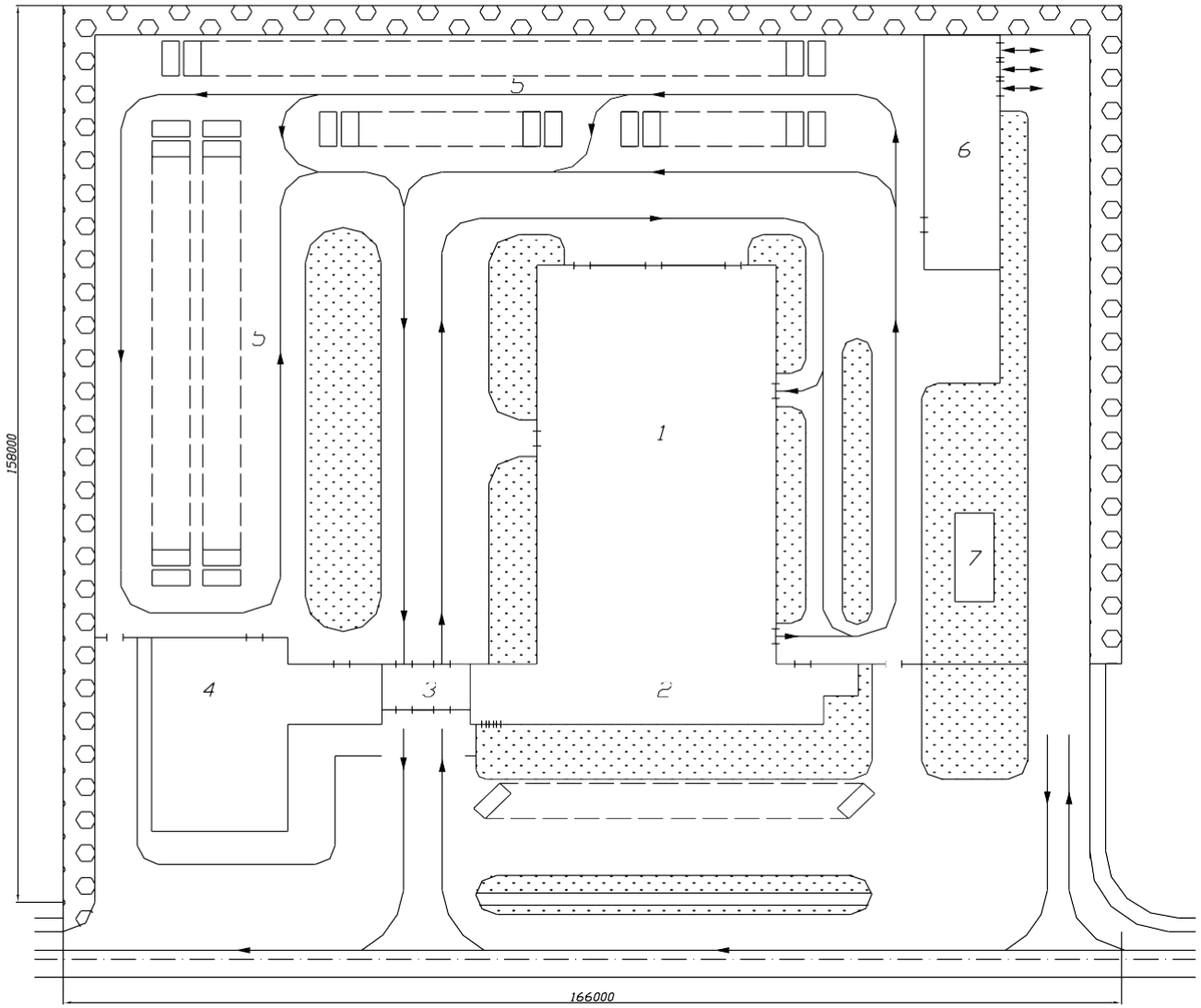
Значения плотности расстановки технологического оборудования

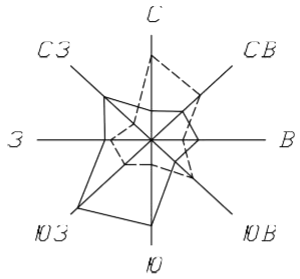
Наименование производственных участков и помещений	Коэффициент плотности расстановки оборудования, $К_п$
1. Слесарно-механический, медницко-радиаторный, аккумуляторный, электротехнический, ремонта приборов системы питания, таксометровый, радиоремонтный, обойный, вулканизационный, арматурный, краскоприготовительный, зарядных устройств для автотранспорта, кислотная, компрессорная	3,5-4,0
2. Агрегатный, шиномонтажный, ремонта оборудования и инструмента (участок ОГМ)	4,0-4,5
3. Сварочный, жестяницкий, кузнечно-рессорный, деревообрабатывающий	4,5-5,0

АТ-51.190601.65

Генеральный план

(типовой проект)





Условные обозначения:

1 - Производственная часть
2 - Административно-бытовая часть
3 - Участок приема и выдачи автомобилей
4 - Магазин
5 - Стоянка автомобилей
6 - Здание постов самообслуживания
7 - Одистные сооружения

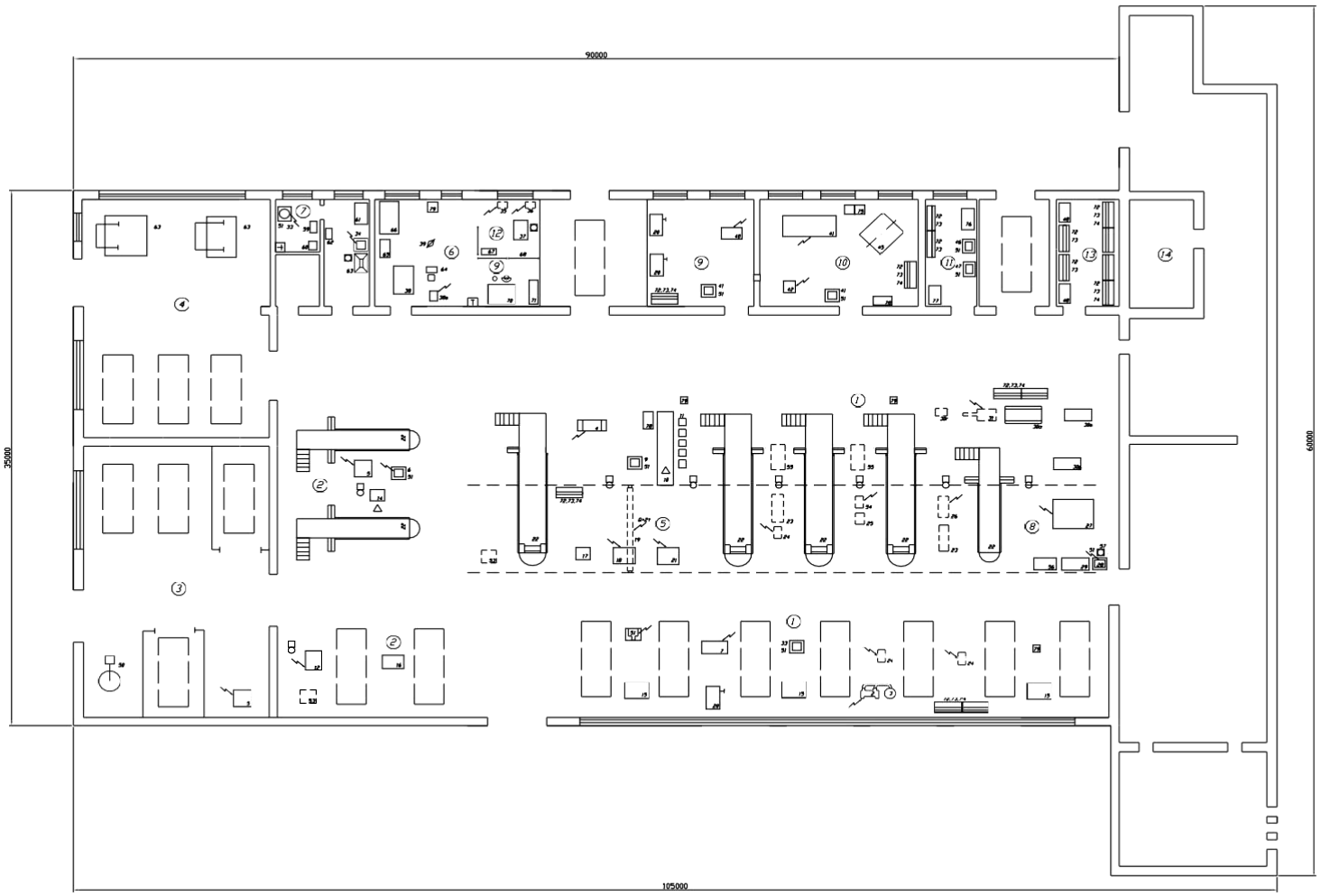
Технико-экономические показатели:

Площадь участка - 26228м
Площадь застройки - 13638м
Плотность застройки - 52%
Коэффициент озеленинния - 0,1
Коэффициент использования территории - 0,47

Изм.	Лист	№ документа	Дата	Подпись	АТ-51.190601.65		
Разработ.		Киреева А.П.			Генеральный план	Литера	Масса	Масштаб
Проверил		Пастухов						
Т. контр.		Масленников				Лист 3	Листов 12	
Н. контр.		Масленников				ИГАСУ		
Утвердил		Масленников						

АТ-51.190601.65

Производственный корпус



Поз	Наименование	Площадь м²
1	Участок текущего ремонта	1320
2	Участок ТО и диагностики автомобилей	987,65
3	Моечный участок	153,75
4	Кузовной участок	168,05
5	Участок ремонта ДВС	78,48
6	Участок ремонта топливной аппаратуры	11,18
7	Участок ремонта электрооборудования	20,03
8	Шиномонтажный участок	74,98
9	Кладовочный участок	108,1
10	Слесарный участок	120,65
11	Аккумуляторная	46,12
12	Сварочный участок	149,00
13	Складские помещения	85,34
14	Клиентская	85,11

Изм.	Лист	N документа	Дата	Подпись	АТ-51.190601.65
Разработал		Карасин А.П.			Производственный корпус
Проверил		Пастухов			Литера: — Масса: — Масштаб: 1:350
Т. контр.		Масленников			Лист 3 Листов 12
Н. контр.		Масленников			ИГАСУ
Утвердил		Масленников			

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Технологическое проектирование в современном автосервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Оглавление

Практическая работа 1 Основы технологического проектирование в современномпредприятия.....3

Практическая работа 2 Технологическое проектирование современных специализированных участков и СТО.....5

Практическая работа 3 Расчет производственной программы СТО.....8

Практическая работа 4 Расчет численности производственного и административно-управленческого персонала.....15

Практическая работа 5 Расчет количества основных производственных и обеспечивающих постов СТО.....21

Практическая работа 6 Обоснование состава и площадей подразделений проектируемой станции.....25

Практическая работа 1 Основы технологического проектирование в современном Автосервисе

Для рассчитываемой марки или технологически совместимой группы автомобилей определяются нормативные значения: пробег подвижного состава до капительного ремонта (КР) и периодичности технического обслуживания ТО-1 и ТО-2, которые установлены положением для определённых, наиболее типичных условий, а именно: I категории условий эксплуатации, базовых моделей автомобилей, умеренного климатического района с умеренной агрессивностью окружающей среды.

В зависимости от типа подвижного состава ОНТП-01-91 установлено пять технологически совместимых групп:

I. ЛуАЗ, ИЖ, ВАЗ, АЗЛК
II. ГАЗ (легковые), УАЗ
III. ПАЗ, КАвЗ, ГАЗ (грузовые), ЗИЛ
IV. ЛАЗ, ЛиАЗ, Икарус
V. Урал, МАЗ, КамАЗ, КрАЗ

Для конкретного АТП эти условия могут отличаться, поэтому в общем случае нормируемые пробег $L_к = L_ц$ ($L_ц$ – цикловой пробег) и периодичность ТО-1 и ТО-2 L_i определяются с помощью коэффициентов, учитывающих категорию условий эксплуатации k_1; модификацию подвижного состава k_2; климатические условия k_3:

$$L_ц = L_ц^н k_1 k_2 k_3 , \quad (1.1)$$

где $L_ц^н$ – нормативный пробег автомобиля до списания, км (табл. П4); k_1, k_2, k_3 – соответственно коэффициенты, учитывающие категорию условий эксплуатации, модификацию подвижного состава, климатические условия (табл. П5, П6, П7).

Пробег до ТО рассчитывается по формуле:

$$L_i' = L_i^н k_1 k_3 , \quad (1.2)$$

где $L_i^н$ – нормативная периодичность ТО i-го вида (ТО-1 или ТО-2) (табл. П8).

Нормативы ресурсного пробега (или пробега до КР) и периодичность ТО заносятся в табл. 1.2.

После определения расчётной периодичности ТО-1 ($L'_{ТО\text{-}1}$) производится окончательная корректировка её величины по кратности со среднесуточным пробегом автомобилей ($l_{сс}$)

$$\frac{L_1'}{l_{сс}} = n_1 , \quad (1.3)$$

где n_1 – величина кратности (округляется до целого числа).

Окончательно скорректированная по кратности величина периодичности ТО-1 (L_1) принимает значение

$$L_1 = n_1 l_{сс} . \quad (1.4)$$

Полученное значение округляем до сотен, но не более 10 % от полученного результата.

После определения расчётной периодичности ТО-2 ($L'_{ТО\text{-}2}$) проверяется её кратность со скорректированной периодичностью ТО-1

$$\frac{L_2'}{L_1} = n_2 , \quad (1.5)$$

где n_2 – величина кратности (округляется до целого числа).

Окончательная скорректированная величина периодичности ТО-2 (L_2) принимает значение

$$L_2 = n_2 L_1. \quad (1.6)$$

Величина расчётного пробега автомобиля до капитального ремонта корректируется по кратности с периодичностью ТО-1 и ТО-2:

$$\frac{L'_{\text{ц}}}{L_2} = n_3 , \qquad (1.7)$$

где n_3 – величина кратности (округляется до целого числа).

$$L_{\text{КР}} = n_3 L_2. \qquad (1.8)$$

Допускаемое отклонение окончательно скорректированных величин L_1, L_2, $L_{\text{КР}}$ от нормативных ±10 %.

В тех случаях, когда автомобиль подвергается второму или третьему КР, вводят коэффициент 0,8, считая, что пробег в этом случае должен составить 80 % от $L_{\text{КР}}$.

Пример расчёт а . Необходимо определить нормы пробега до капитального ремонта и скорректировать периодичности ТО для автомобилей ЗиЛ-431410 с пробегами с начала эксплуатации от 190 до 220 тыс. км. Автомобили работают во II категории условий эксплуатации, центральной природно-климатической зоне, со среднесуточным пробегом $l_{\text{сс}}$ = 140 км.

Для расчёта принимаем:

1. Норму пробега автомобиля ЗиЛ-431410 для I категории условий эксплуатации $L^{\text{н}}_{\text{ц}}$ = 450 000 км, нормативную периодичность ТО-1 $L^{\text{н}}_{\text{ТО-1}}$ = = 4000 км; ТО-2 $L^{\text{н}}_{\text{ТО-2}}$ = 16 000 км.
2. Коэффициент, учитывающий II категорию условий эксплуатации, k_1 = 0,9.
3. Коэффициент, учитывающий модификацию подвижного состава, k_2 = 1.
4. Коэффициент, учитывающий природно-климатическую зону, k_3 = 1.

Скорректированные нормируемые пробеги

$$L'_{\text{ц}} = 450\,000 \cdot 0{,}9 \cdot 1 \cdot 1 = 405\,000 \text{ км},$$
$$L'_{\text{ТО-2}} = 16\,000 \cdot 0{,}9 \cdot 1 = 14\,400 \text{ км},$$
$$L'_{\text{ТО-1}} = 4000 \cdot 0{,}9 \cdot 1 = 3600 \text{ км}.$$

Скорректированные со среднесуточным пробегом периодичности ТО-1

$$n_1 = \frac{3600}{140} = 25{,}7 \approx 26.$$

Округление произведено в большую сторону с учётом постановки подвижного состава 1 раз через две недели (отклонение 5 % меньше допустимого 10 %), тогда

$$L_{\text{ТО-1}} = 26 \cdot 140 = 3640 \approx 3600 \text{ км}.$$

Скорректированные с ТО-1 периодичность ТО-2

$$n_2 = \frac{14\,400}{3600} = 4;$$

$$L_{\text{ТО-2}} = 4 \cdot 3600 = 14\,400 \text{ км}.$$

Скорректированные с ТО-2 периодичность КР

$$n_3 = \frac{405\,000}{14\,400} = 28{,}13 \approx 29;$$

$L_{КР} = 29 \cdot 14\,400 = 417\,600$ км.

1.1. Нормативы ресурсного пробега (или пробега до КР) и периодичность ТО

Подвижной состав	$L_{ц}^{н}$	$L_{ТО-2}^{н}$	$L_{ТО-1}^{н}$	k_1	k_2	k_3	$L'_{ц}$	$L'_{ТО-2}$	$L'_{ТО-1}$	$L_{ц}$	$L_{ТО-2}$	$L_{ТО-1}$
ЗиЛ-431410	450 000	16 000	4000	0,9	1	1	405 000	14 400	3600	417 600	14 400	3600

Практическая работа 2 Технологическое проектирование современных специализированных участков и СТО

Расчёт производственной программы по количеству воздействий за жизненный цикл. Число технических воздействий определяется цикловым методом в том случае, когда неизвестен годовой пробег автомобилей.

Число КР и ТО на один автомобиль за цикл определяется отношением циклового пробега к пробегу до данного вида воздействия. Так как цикловой пробег $L_{ц}$ в данной методике расчета принят равным пробегу $L_{КР}$ автомобиля до КР, то число КР одного автомобиля за цикл будет равно единице.

Принято, что ежесменное обслуживание (ЕО) разделяется на $ЕО_{с}$ (выполняемое ежедневно) и $ЕО_{т}$ (выполняемое перед ТО и текущим ремонтом (ТР)).

Таким образом, число КР($N_{КР}$), ТО-2(N_2), ТО-1(N_1) и ЕО($N_{ЕО}$) за цикл на один автомобиль можно представить в следующем виде:

$$N_{КР} = \frac{L_{ц}}{L_{КР}} = \frac{L_{КР}}{L_{КР}} = 1, \quad (1.9)$$

$$N_{ТО\text{-}2ц} = \frac{L_{КР}}{L_2} N_{КР}, \quad (1.10)$$

$$N_{ТО\text{-}1ц} = \frac{L_{КР}}{L_1} - (N_{КР} + N_{ТО\text{-}2}), \quad (1.11)$$

$$N_{ЕОс\ ц} = L_{ц} / l_{сс}, \quad (1.12)$$

$$N_{ЕОт\ ц} = (N_{ТО\text{-}1} + N_{ТО\text{-}2}) \cdot 1{,}6, \quad (1.13)$$

где 1,6 – коэффициент, учитывающий воздействие технических ЕО при ТР.

Полученный результат округляется: до 0,85 к нулю, более 0,85 к единице.

Пример расчёта. Так как цикловой пробег $L_{ц}$ в данной методике расчёта принят равным пробегу $L_{КР}$ автомобиля до КР, то число КР одного автомобиля за цикл будет равно единице.

$$N_{КР} = \frac{L_{ц}}{L_{КР}} = \frac{L_{КР}}{L_{КР}} = 1.$$

Количество ТО-2 за цикл будет равно

$$N_{ТО\text{-}2ц} = \frac{L_{КР}}{L_2} - N_{КР} = \frac{417\,600}{14\,400} - 1 = 28.$$

Количество ТО-1 за цикл будет равно

$$N_{\text{TO-1ц}} = \frac{L_{\text{КР}}}{L_1} - (N_{\text{КР}} + N_{\text{TO-2}}) = \frac{417\ 600}{3600} - (1 + 28) = 87.$$

Принято, что ЕО разделяется на $\text{ЕО}_\text{с}$ (выполняемое ежедневно) и $\text{ЕО}_\text{т}$ (выполняемое перед ТО и ТР).

$$N_{\text{ЕОс ц}} = L_\text{ц}/l_\text{сс} = \frac{417\,600}{140} = 2983.$$

$$N_{\text{ЕОт ц}} = (N_{\text{TO-1}} + N_{\text{TO-2}}) \cdot 1{,}6 = (86 + 30) \cdot 1{,}6 = 184.$$

Расчёт производственной программы по количеству воздействий за год. Так как пробег автомобиля за год отличается от его пробега за цикл, а производственную программу предприятия обычно рассчитывают за год, то для определения числа ТО за год необходимо сделать соответствующий перерасчет полученных значе- ний $N_{\text{TO-1}}$, $N_{\text{TO-2}}$, $N_{\text{ЕОс}}$, $N_{\text{ЕОт}}$ за цикл к значениям $N_{\text{TO-1г}}$, $N_{\text{TO-2г}}$, $N_{\text{ЕОсг}}$, $N_{\text{ЕОтг}}$ за год по формулам:

$$N_\text{г} = L_\text{г} / L_\text{ц}, \tag{1.14}$$

$$N_{\text{TO-2г}} = (L_\text{г}/L_{\text{TO-2}}) - N_\text{г}, \tag{1.15}$$

$$N_{\text{TO-1г}} = (L_\text{г}/L_{\text{TO-1}}) - (N_\text{г} + N_{\text{TO-2г}}), \tag{1.16}$$

$$N_{\text{ЕОс г}} = L_\text{г}/l_\text{сс}, \tag{1.17}$$

$$N_{\text{ЕОт г}} = (N_{\text{TO-1}} + N_{\text{TO-2}}) \cdot 1{,}6, \tag{1.18}$$

где $L_\text{г}$ – годовой пробег автомобиля, км; $N_\text{г}$ – количество списаний автомобиля за год, ед.

Годовой пробег автомобиля рассчитывается по формуле:

$$L_\text{г} = l_\text{сс}\, Д_\text{раб}\, \alpha_\text{т}, \tag{1.19}$$

где $Д_\text{раб}$ – количество дней работы автомобиля в году; $\alpha_\text{т}$ – коэффициент технической готовности автомобиля.

При проектировании АТП $\alpha_\text{т}$ рассчитывается по формуле:

$$\alpha_\text{т} = \frac{1}{1 + l_\text{сс}\left(\frac{Д_{\text{TO-TP}}\, k_4'}{1000} + \frac{Д_\text{КР}}{L_\text{КР}}\right)}, \tag{1.20}$$

где $Д_{\text{TO-TP}}$ – количество дней простоя автомобиля в ТО и ТР на 1000 км пробега, принимаем согласно табл. П9; $Д_\text{КР}$ – количество дней простоя в КР (табл. П9); k_4' – коэффициент, учитывающий пробег автомобиля с начала эксплуатации (табл. П10). Для подвижного состава (одной модели), имеющего различные пробеги с начала эксплуатации, определяется и подставляется в выражение (1.19), средневзвешенное значение коэффициента k_4'. Коэффициент k_4' определяется как доля (X) среднего фактического пробега автомобиля с начала эксплуатации от средней нормы пробега до КР.

$$X = \frac{L_{\text{ф.ср}}}{L_{\text{КРср}}}, \tag{1.21}$$

где $L_{\text{ф.ср}}$ – фактический средний пробег для группы автомобилей, $L_{\text{ф.ср}} = \frac{\sum L}{A_\text{и}}$; $L_{\text{КРср}}$ – пробег до капитального ремонта.

Если автомобили данного АТП не подвергаются капитальному ремонту (КР), то $Д_\text{КР} = 0$, а формула (1.20)

принимает вид

$$\alpha_т = \frac{1}{1 + l_{сс}\left(\frac{Д_{ТО\text{-}ТР}\, k'_4}{1000}\right)}. \quad (1.22)$$

Пример расчёта. На проектируемом АТП для группы автомобилей ЗиЛ-431410 было рассчитано, что пробег до капитального ремонта составил $L_{КР}$ = 417 600 км. В то же время фактический средний пробег, рассчитанный по формуле $L_{ф.ср} = \frac{\sum L}{А_и}$ для той же группы автомобилей, составил 205 000 км (где $\sum L$ – суммарный пробег с начала эксплуатации автомобилей одной группы; $А_и$ – списочное число автомобилей этой группы).

Следовательно, $X = \frac{L_{ф.ср}}{L_{КРср}} = \frac{205\,000}{417\,600} = 0{,}49$ и $k' = 0{,}7$, так как он находится в интервале пробегов от 0,25 до 0,5.

Коэффициент технической готовности

$$\alpha_т = \frac{1}{1 + l_{сс}\left(\frac{Д_{ТО\text{-}ТР}\, k'_4}{1000}\right)} = \frac{1}{1 + 140 \cdot \left(\frac{0{,}38 \cdot 0{,}7}{1000}\right)} = 0{,}96.$$

Годовой пробег автомобиля рассчитывается по формуле:

$$L_г = l_{сс}\, Д_{раб}\, \alpha_т = 140 \cdot 305 \cdot 0{,}96 = 40\,992.$$

Производственная программа за год:

$$N_г = L_г / L_ц = \frac{40\,992}{417\,600} = 0{,}098,$$

$$N_{ТО\text{-}2г} = (L_г / L_{ТО\text{-}2}) - N_г = \frac{40\,992}{14\,400} - 0{,}098 = 2{,}74 \approx 2,$$

$$N_{ТО\text{-}1г} = (L_г / L_{ТО\text{-}1}) - N_г = \frac{40\,992}{3600} - (0{,}098 + 2) = 9{,}28 \approx 9,$$

$$N_{ЕОс\,г} = L_г / l_{сс} = \frac{40\,992}{140} = 292{,}8 \approx 292,$$

$$N_{ЕОт\,г} = (N_{ТО\text{-}1} + N_{ТО\text{-}2}) \cdot 1{,}6 = (9 + 2) \cdot 1{,}6 = 17{,}6 \approx 17.$$

Данные для расчёта и полученные результаты заносим в табл. 1.3.

Практическая работа 3 Расчет производственной программы СТО

Подвижной состав	$Д_{ТО\text{-}ТР}$	k'_4	$\alpha_т$	$L_г$	$N_г$	$N_{ТО\text{-}2г}$	$N_{ТО\text{-}1г}$	$N_{ЕОс\,г}$	$N_{ЕОт\,г}$
ЗиЛ-431410	0,38	0,7	0,96	40 992	0,098	2	9	292	17

Количество ТО для групп автомобилей. Количество ТО для групп автомобилей рассчитывается по формуле ($N_{ТОi}$, ед):

$$N_{TOi} = N_{TOi\,г}\, A_и, \qquad (1.23)$$

где $A_и$ – списочное количество автомобилей, ед.

Пример расчёта.

$N_{ТО\text{-}2} = 2 \cdot 150 = 300$; $N_{ТО\text{-}1} = 9 \cdot 150 = 1350$;
$N_{ЕОс} = 292 \cdot 150 = 43\,800$; $N_{ЕОт} = 17 \cdot 150 = 2550$.

Результаты расчётов заносим в табл. 1.4.

1.2. Количество ТО для групп автомобилей за год

Показатель	ЗиЛ-431410	Марка ПС	Всего по АТП
$N_{ТО\text{-}2}$	300		
$N_{ТО\text{-}1}$	1350		
$N_{ЕОс}$	43 800		
$N_{ЕОт}$	2550		

Количество диагностических воздействий за год по маркам автомобилей. Согласно Положению, диагностирование как отдельный вид обслуживания не планируется, и работы по диагностированию подвижного состава входят в объём работ ТО и ТР. При этом в зависимости от метода организации диагностирование автомобилей может производиться на отдельных постах или быть совмещено с процессом ТО, поэтому в данном случае число диагностических воздействий определяется для последующего расчета постов диагностирования и его организации. На АПТ в соответствии с Положением предусматривается диагностирование подвижного состава Д1 и Д2.

Диагностирование Д1 предназначено главным образом для определения технического состояния агрега- тов, узлов и систем автомобиля, обеспечивающих безопасность движения. Д1 предусматривается для автомо- билей при ТО-1, после ТО-2 (по узлам и системам, обеспечивающим безопасность движения, для проверки ка- чества работ и заключительных регулировок) и при ТР (по узлам, обеспечивающим безопасность движения). Число автомобилей, диагностируемых при ТР согласно опытным данным и нормам проектирования ОНТП- АТП-СТО-80, принято равным 10 % от программы ТО-1 за год. Диагностирование Д2 предназначено для опре- деления мощностных и экономических показателей автомобиля, а также для выявления объёмов ТР. Д2 прово- дится с периодичностью ТО-2 и в отдельных случаях при ТР. Число автомобилей, диагностируемых при ТР, принято равным 20 % от годовой программы ТО-2. Таким образом, количество Д1 ($N_{Д1}$) и Д2 ($N_{Д2}$) рассчитыва- ется по формулам:

$$\sum N_{Д1} = 1{,}1 \cdot N_{ТО\text{-}1} + N_{ТО\text{-}2}\ ; \qquad (1.24)$$

$$\sum N_{Д2} = 1{,}2 \cdot N_{ТО\text{-}2}\ , \qquad (1.25)$$

где 1,1 и 1,2 – коэффициенты, учитывающие число автомобилей, диагностируемых при ТР.

Пример расчёта.

$\sum N_{Д1} = 1{,}1 \cdot 1350 + 300 = 1785$;

$\sum N_{Д2} = 1{,}2 \cdot 300 = 360$.

Результаты расчётов заносим в табл. 1.5.

1.3. Количество диагностических воздействий для групп автомобилей за год

Показатель	ЗиЛ-431410	Марка ПС	Всего по АТП
$N_{Д1}$	1785		
$N_{Д2}$	360		

Определение суточной программы по ТО и диагностике. Суточная производственная программа является критерием выбора метода организации ТО (на универсальных постах или поточных линиях) и служит исходным показателем для расчёта числа постов и линий ТО. По видам ТО и диагностике суточная производственная программа рассчитывается по формуле:

$$N_{\text{сут}i} = N_{\text{г}i} / Д_{\text{раб}}. \quad (1.26)$$

Пример расчёта.

$N_{\text{сутТО-2}} = 300/305 = 0{,}98$; $N_{\text{сутЕОт}} = 2550/305 = 8{,}36$;
$N_{\text{сутТО-1}} = 1350/305 = 4{,}43$; $N_{\text{сутД1}} = 1785/305 = 5{,}85$;
$N_{\text{сутЕОс}} = 43800/305 = 143{,}6$; $N_{\text{сутД2}} = 360/305 = 1{,}18$.

Результаты вычислений заносим в табл. 1.6.

1.4. Суточная программа по ТО и диагностике

Показатель	Марка ПС	Марка ПС	Всего по АТП
$N_{\text{сутТО-2}}$, ед	0,98		
$N_{\text{сутТО-1}}$, ед	4,43		
$N_{\text{сутЕОс}}$, ед	143,6		
$N_{\text{сутЕОт}}$, ед	8,36		
$N_{\text{сутД1}}$, ед	5,85		
$N_{\text{сутД2}}$, ед	1,18		

1.3. Расчёт годового объёма работ по техническим обслуживаниям и текущим ремонтам

Расчет нормативных трудоемкостей ТО. Важное значение при технологических расчётах имеет расчёт трудоёмкостей ТО и ТР и определение годового объёма работ по обслуживанию и ремонту автомобилей. Рассчитав объём работ, можно определить потребную численность производственных рабочих, число постов, рабочих мест.

Нормативная трудоёмкость работ по обслуживаниям (ЕО, ТО-1, ТО-2) и удельная трудоёмкость работ по текущему ремонту на 1000 км пробега приведены в Положении для основных типов автомобилей и базовых марок, выпускаемых в СНГ. Нормативная трудоёмкость *i*-го обслуживания $t_i^{\text{н}}$ корректируется с помощью коэффициентов k_2 и k_5:

$$t_i = t_i^{\text{н}} k_2 k_5, \quad (1.27)$$

где $t_i^{\text{н}}$ – нормативная трудоёмкость ЕО$_{\text{с}}$, ТО-1, ТО-2, чел.-ч (табл. П4);

k_5 – коэффициент, учитывающий число технологически совместимых групп ПС (табл. 11). $t_{\text{ЕОт}}^{\text{н}} = 0{,}5 t_{\text{ЕОс}}^{\text{н}}$.

Удельная нормативная трудоёмкость ТР ($t_{\text{ТР}}$) корректируется с помощью коэффициентов k_1, k_2, k_3, k_4, k_5:

$$t_{\text{ТР}} = t_{\text{ТР}}^{\text{н}} k_1 k_2 k_3 k_4 k_5, \quad (1.28)$$

где $t_{\text{ТР}}^{\text{н}}$ – удельная нормативная трудоёмкость ТР (табл. П4); k_4 –коэффициент корректирования нормативов удельной трудоёмкости ТР.

При выборе коэффициента k_4 (табл. 10) следует руководствоваться рекомендациями второй части Положения о ТО и ТР, где в частности предлагается определить долю X (1.22) среднего фактического пробега группы автомобилей с начала эксплуатации от средней нормы пробега до КР данной группы автомобилей.

Нормативы трудоёмкости сезонного обслуживания (СО) в Положении не приведены. Учитывая, что СО выполняется совмещенно с ТО-2, предшествующим переходу на зимний и летний периоды, нормативы трудоемкости СО принимаются в процентах от трудоемкости ТО-2: для очень холодного и очень жаркого сухого климатических районов – в размере 50 %; для холодного и жаркого – в размере 30 %; для других районов – 20 %.

$$t_{CO} = 0{,}20\, t_{TO\text{-}2}\,. \qquad (1.29)$$

Полученные результаты заносим в табл. 1.7.

1.7. Трудоёмкость ЕО, ТО и ТР

ПС	Вид технического воздействия	Нормативные трудоёмкости ЕО, ТО (чел.-ч) и ТР (чел.-ч/1000 км)	Коэффициенты корректирования					Скорректированные нормативные трудоёмкости ЕО, ТО (чел.-ч) и ТР (чел.-ч/1000 км)
			k_1	k_2	k_3	k_4	k_5	
ЗиЛ-431410	ЕОс	0,30		1,0			1,15	0,345
	ЕОт	0,15		1,0			1,15	0,173
	ТО-1	3,60		1,0			1,15	4,14
	ТО-2	14,40		1,0			1,15	16,56
	ТР	3,40	1,1	1,0	1,0	0,4	1,15	1,72
	СО	2,88		1,0			1,15	3,32

Определение годового объёма работ по ТО и ТР. Объём работ по $ЕО_с$, $ЕО_т$, ТО-1 и ТО-2 ($T_{ЕОс}$, $T_{ЕОт}$, $T_{ТО\text{-}1}$, $T_{ТО\text{-}2}$) за год определяется произведением числа ТО на нормативное скорректированное значение трудоёмкости данного вида ТО по формуле [4, с. 42]:

$$T_{ЕО,ТОг} = N_{ЕО,ТОг}\, t_i. \qquad (1.30)$$

Объём работ по СО рассчитывается:

$$T_{СО} = 2\ А_и\, t_{СО}. \qquad (1.31)$$

Годовой объём работ по ТР равен:

$$T_{ТРг} = L_г\ А_и\, t_{ТР}/1000. \qquad (1.32)$$

Пример расчёта.

$T_{ЕОсг} = 43\,800 \cdot 0{,}345 = 15\,111$; $T_{ТО\text{-}2г} = 300 \cdot 16{,}56 = 4968$;

$T_{ЕОтг} = 2550 \cdot 0{,}173 = 441{,}15$; $T_{ТРг} = 40\ \ 992 \cdot 150 \cdot 1{,}72/1000 = 10\,575{,}93$;

$T_{ТО\text{-}1г} = 1350 \cdot 4{,}14 = 5589$; $T_{СОг} = 2 \cdot 150 \cdot 3{,}32 = 996$

Результаты вычислений сводим в табл. 1.8.

1.8. Годовой объём работ по ТО и ТР

Показатель	ЗиЛ-431410	Марка ПС	Всего по АТП
$T_{ЕОсг}$, чел.-ч	15 111		
$T_{ЕОтг}$, чел.-ч	441,15		
$T_{ТО\text{-}1г}$, чел.-ч	5589		
$T_{ТО\text{-}2г}$, чел.-ч	4968		

$T_{ТРг}$, чел.-ч	10 575,93		
$T_{СОг}$, чел.-ч	996		
$\sum T_г$	37 681,08		

1.4. Определение годового объёма вспомогательных работ

Кроме работ по ТО и ремонту, на АТП выполняются вспомогательные и подсобные работы, объём которых ($T_{всп}$) устанавливается не более 30 % от общего объёма работ по ТО и ТР подвижного состава (Положения, подраздел 2.11.3).

Годовой объём вспомогательных работ по АТП

$$T_{всп} = \frac{\sum T_г \, k_{всп}}{100}, \qquad (1.33)$$

где $T_{всп}$ = 20…30 % – объём вспомогательных работ по предприятию, зависящий от количества автомобилей, обслуживаемых и ремонтируемых на данном АТП (при количестве от 100 до 200 автомобилей принимать большее значение $k_{всп}$, от 200 до 300 автомобилей – среднее, свыше 300 – меньшее).

Объём вспомогательных работ по видам работ

$$T_{всп\ i} = \frac{T_{всп} \, C_{всп}}{100}, \qquad (1.34)$$

где $C_{всп}$ – доля данного вида вспомогательных работ (табл. П12), %.

Результаты заносим в табл. 1.9.

1.9. Трудоёмкость вспомогательных видов работ

Виды вспомогательных работ	Объём вспомогательных видов работ $T_{всп}$, чел.-ч
Ремонт и обслуживание технологического оборудования, оснастки и инструмента	2260,86
Ремонт и обслуживание инженерного оборудования, сетей и коммуникаций	1695,65
Транспортные работы	1130,43
Приём, хранение и выдача материальных ценностей	1695,65
Перегон подвижного состава	1695,65
Уборка производственных помещений и территории	1130,43
Уборка территории	1130,43
Обслуживание компрессорного оборудования	565,22
Итого	11 304,32

Практическая работа 4 Расчет численности производственного и административно-управленческого персонала

Распределение объёма работ ЕО, ТО и ТР по видам работ (%), согласно ОНТП-01–91, производим в табл. **1.10.** Процентное отношение по видам работ берётся из табл. П13.

1.10. Распределение объёма работ ЕО, ТО и ТР по видам работ

Виды работ и ТО	ЗиЛ-431410	
	% по видам работ	трудоёмкость
ЕОс		
Уборочные	14	2115,54
Моечные (включая сушку-обтирку)	9	1359,99
Заправочные	14	2115,54
Контрольно-диагностические	16	2417,76
Ремонтные (устранение мелких неисправностей)	47	7102,17
ИТОГО	**100**	**15 111**
ЕОт		
Уборочные	40	176,46
Моечные (включая сушку-обтирку)	60	264,69
ИТОГО	**100**	**441,15**
ТО-1		
Общее диагностирование Д1	10	558,9
Крепёжные, регулировочные, смазочные	90	5030,1
ИТОГО	**100**	**5589**
ТО-2		
Углубленное диагностирование Д2	10	596,4
Крепёжные, регулировочные, смазочные	90	5367,6
ИТОГО	**100**	**5964**
Текущий ремонт		
Постовые работы		
общее диагностирование Д1	1	105,76
углубленное диагностирование Д2	1	105,76
регулировочные и разборочно-сборочные	35	3701,58
сварочные	4	423,04
жестяницкие	3	317,28

Продолжение табл. 1.10

Виды работ и ТО	ЗиЛ-431410	
	% по видам работ	трудоёмкость
окрасочные	6	634,56
итого по постам	**50**	**5287,97**
Участковые работы		
агрегатные	18	1903,67
слесарно-механические	10	1057,59
электромеханические	5	528,8
аккумуляторные	2	211,52
система питания	4	423,04
шиномонтажные	1	105,76
вулканизационные	1	105,76
кузнечно-рессорные	3	317,28
медницкие	2	211,52
сварочные	1	105,76
жестяницкие	1	105,76
арматурные	1	105,76
обойные	1	105,76
Итого по участкам	**50**	**5287,97**
ИТОГО	**100**	**105 575,93**

1.6. Расчёт численности производственных рабочих

К производственным рабочим относятся рабочие зон и участков, непосредственно выполняющие работы по ТО и ТР подвижного состава. Различают технологически необходимое (явочное) и штатное (списочное) чис-ло рабочих. Технологически необходимое число рабочих обеспечивает выполнение суточной, а штатное – го- довой производственных программ по ТО и ТР.

Технологически необходимое ($Р_т$) и штатное ($Р_ш$) число рабочих рассчитывается по формулам:

$$Р_т = T_{гi} / Ф_т; \quad (1.35)$$

$$Р_ш = T_{гi} / Ф_ш, \quad (1.36)$$

где $T_{гi}$ – годовой объём работ по зоне ТО и ТР или участку, чел.-ч; $Ф_т$ – годовой фонд времени технологически необходимого рабочего, ч; $Ф_ш$ – годовой фонд времени штатного рабочего, ч (табл. П14).

Годовой фонд времени штатного рабочего определяет фактическое время, отработанное исполнителем не-посредственно на рабочем месте. Фонд времени штатного рабочего $Ф_ш$ меньше фонда технологического рабо-чего $Ф_т$ за счёт выходных, праздничных дней, отпусков и невыходов рабочих по уважительным причинам (вы-полнение государственных обязанностей:

$$Ф_ш = Ф_{р.м} – (Д_{от} + Д_{у.п}) \cdot T_{см}, \quad (1.37)$$

где $Ф_{р.м}$ – годовой фонд времени технологически необходимого рабочего; $Д_{от}$ – число дней отпуска рабочего; $Д_{у.п}$ – число дней невыхода на работу по уважительным причинам; $T_{см}$ – время смены, ч.

Отношение технологически необходимой численности рабочих к их штатной численности представляет собой коэффициент штатности:

$$K_{ш} = \frac{Р_т}{Р_ш}. \quad (1.38)$$

Годовой фонд времени ремонтных рабочих различных профессий и коэффициенты штатности приведены в табл. П14.

Для удобства распределения рабочих по видам работ и рабочим местам расчёты штатной численности рабочих выполним отдельно для каждого вида работ (ЕО, ТО-1, ТО-2 совместно с СО, ТР, самообслуживание предприятия).

Пример расчёта.

Для ЕОс
$Р_{ш.ЕОс}$ = 15 111/1840 = 8,2 чел., округляем до 8 чел.;
для ТО-1
$Р_{ш.ТО-1}$ = 5589/1840 = 3,03 чел., округляем до 3 чел.;
для ТО-2
$Р_{ш.ТО-2}$ = (4968 + 996)/1840=3,24 чел., округляем до 3 чел.;
для ТР
$Р_{ш.ТР}$ = 10 575,93/1840 = 5,75 чел., округляем до 6 чел.;
Для работ по самообслуживанию штатная численность рабочих составит:
$Р_{ш.сам}$ = 11 304,32/1840 = 6,14 чел., округляем до 6 чел.
Общая численность штатных рабочих на предприятии:
$Р_{ш.общ}$ = 8 + 3 + 3 + 6 + 6 = 26 чел.

Далее, исходя из соотношения трудоёмкости по видам работ, ремонтных рабочих можно распределить по постам, цехам, участкам и рабочим местам. Потребное число и размеры производственных постов, линий, цехов и участков определяются в процессе выполнения технологического проекта. Распределение рабочих по участкам и рабочим местам осуществляется с учётом примерного распределения трудоёмкостей по этим видам работ.

Результаты расчёта численности производственных рабочих заносятся в табл. 11. При этом в качестве контроля полученных результатов расчета целесообразно сопоставить общее число производственных рабочих с нормативным показателем.

При небольших объёмах работ расчётная численность рабочих может быть меньше 1. В этих случаях целесообразно совмещение родственных профессий рабочих, а следовательно, объединение соответствующих работ и участков. К таким работам относятся, например, кузнечно-рессорные, жестяницкие, сварочные и медницко-радиаторные работы, электротехнические и карбюраторные, шиномонтажные и вулканизационные, агрегатные и слесарно-механические работы. При объединении соответствующих работ в графах «Принятое» $Р_т$ и $Р_ш$ отмечают общей скобкой.

Следует обратить внимание на то, что в графе «Всего» (табл. 1.11) расчётное и принятое значения $Р_т$ и $Р_ш$ должны быть близки в пределах округления.

1.11. Распределение годовых объёмов работ ЕО, ТО и ТР по их видам

Вид технических воздействий и работ	$T_{i\Gamma}$, чел.-ч	$Р_т$					$Р_ш$	
		Расчётное	Принятое	В том числе по сменам			Расчётное	Принятое
				1	2	3		
ЕОс								
Уборочные	2115,54							
Моечные (включая сушку-обтирку)	1359,99							

Продолжение табл. 1.11

Вид технических воздействий и работ	T_{ir}, чел.-ч	$Р_т$					$Р_ш$	
		Расчётное	Принятое	В том числе по сменам			Расчётное	Принятое
				1	2	3		
Заправочные	2115,54							
Контрольно-диагностические	2417,76							
Ремонтные (устранение мелких неисправностей)	7102,17							
ИТОГО	15 111							8
ЕОт								
Уборочные	176,46							
Моечные (включая сушку-обтирку)	264,69							
ИТОГО	441,15							
ТО-1								
Общее диагности-рование Д1	558,9							
Крепёжные, регулировочные, смазочные	5030,1							
ИТОГО	5589							3

Продолжение табл. 1.11

Вид технических воздействий и работ	$T_{i\text{т}}$, чел.-ч	$Р_т$					$Р_ш$	
		Расчётное	Принятое	В том числе по сменам			Расчётное	Принятое
				1	2	3		
ТО-2								
Углубленное диагностирование Д2	496,8							
Крепёжные, регулировочные, смазочные	4471,2							
ИТОГО	4968							3
Текущий ремонт								
Постовые работы								
Общее диагностирование Д1	105,76							
Углубленное диагностирование Д2	105,76							
Регулировочные и разборочно-сборочные	3701,58							
Сварочные	423,04							
Жестяницкие	317,28							
Окрасочные	634,56							
Итого по постам	5287,97							

Окончание табл. 1.11

Вид технических воздействий и работ	$T_{i\Sigma}$, чел.-ч	$P_т$					$P_ш$	
		Расчётное	Принятое	В том числе по сменам			Расчётное	Принятое
				1	2	3		
Участковые работы								
Агрегатные	1903,67							
Слесарно-механические	1057,59							
Электро-механические	528,8							
Аккумуляторные	244,52							
Система питания	423,04							
Шиномонтажные	105,76							
Вулканизационные	105,76							
Кузнечно-рессорные	317,28							
Медницкие	211,52							
Сварочные	105,76							
Жестяницкие	105,76							
Арматурные	105,76							
Обойные	105,76							
Итого по участкам	5287,97							
Всего по ТР	105 576							6
ВСЕГО								20

1.7. Расчёт численности вспомогательных рабочих

К вспомогательным работам относятся работы по ремонту и обслуживанию технологического оборудования, оснастки и инструмента различных зон и участков, содержание инженерного оборудования, сетей и коммуникаций, обслуживание компрессорного оборудования. Указанные работы выполняются службой отдела главного механика (ОГМ). Численность вспомогательных рабочих определяется в процентах к штатной численности производственных рабочих (табл. П15). Процент распределения численности вспомогательных рабочих приведён в табл. П16.

Результаты расчёта численности вспомогательных рабочих заносятся в табл. 1.12.

1.12. Численность вспомогательных рабочих

Виды работ	%	Численность вспомогательных рабочих, чел.
Итого	100	

Практическая работа 5 Расчет количества основных производственных и обеспечивающих постов СТО

На основе установленной производственной программы, режима работы зон, выбранной организационной структуры и технологии ТО и ТР автомобилей производится расчёт числа линий, специализированных и универсальных постов, распределение рабочих по постам, расчёт и подбор оборудования.

Режим работы зон ТО зависит от режима работы автомобилей на линии. В целях максимального использования подвижного состава на линии ЕО и ТО-1 выполняют в межсменное время, после возврата автомобилей с работы. Техническое обслуживание № 2 отличается сложностью и относительно большей трудоемкостью, включающей в себя работы специализированных цехов и участков и, как правило, выполняется в дневную смену, когда работают все эти цеха и участки.

Режим работы специализированных участков диагностирования Д1 и Д2 зависит от режима работы зон ТО-1 и ТО-2. Участок диагностирования Д1 обычно работает одновременно с зоной ТО-1, а Д2 – с зоной ТО-2.

Режим работы зоны ТР составляет, как правило, две, а иногда и три смены. В дневную смену выполняются наиболее трудоемкие и сложные работы ТР, требующие участия производственных цехов и участков, а также работы по устранению самопроявившихся отказов автомобилей. Во вторую и третью смену выполняются ремонтные работы, выявившиеся при ТО и диагностировании, и работы по заявкам водителей.

Расчёт числа универсальных и специализированных постов. Число отдельных постов ТО и ТР рассчитывается для каждой группы технологически совместимого подвижного состава и определяется соотношением годовой продолжительности постовых работ данного вида $Т_{пi}$ к годовому фонду рабочего времени одного поста ($Ф_{пi}$):

$$X_{yi} = \frac{T_{пi}\,\varphi_i}{\Phi_{пi}\,P_п} = \frac{T_{гi}\,K_{пi}\,K_{смi}\,\varphi_i}{Д_{р.г}\,T_{см}\,C\,P_п\,\eta_п}, \qquad (2.1)$$

где $T_{гi}$ – годовая трудоёмкость вида воздействия по парку автомобилей;$K_{пi}$ – доля постовых работ для данного вида воздействия (см. табл. П13), исключаются работы, выполняемые в цехах, постах диагностирования и других рабочих местах (для ТО-1 $K_{пi}$ = 0,8...0,9; для ТО-2 $K_{пi}$ = 0,7...0,8; для ТР $K_{пi}$ = 0,35...0,45); $K_{смi}$ –коэффициент, учитывающий долю объема работ, выполняемых в наиболее загружен- ную смену (для ТО-1 и ТО-2 $K_{смi}$ = 1; для ТР $K_{смi}$ = 0,5...0,6); φ_i – коэффициент, учитывающий неравномерность объёмов работ и поступления автомобилей на посты вследствие случайнос-ти характера изменения технического состояния подвижного состава (φ_i = 1...1,4); $Д_{рг}$ – число рабочих дней в году; $T_{см}$ – продолжительность смены (при 6-дневной рабочей неделе – 7 ч); C – число смен; $P_п$ – численность рабочих, одновременно работающих на посту (табл. 17); $\eta_п$ – коэффициент использования рабочего времени поста, характеризующий уровень технологии и организации работ ($\eta_п$ = 0,85...0,95).

Пример расчёта.

Расчёт постов ТО-1: при выполнении менее 12 воздействий в сутки рекомендуется производить ТО-1 на отдельных универсальных или специализированных постах:

$$X_{у\text{ТО-1}} = \frac{5589 \cdot 0{,}85 \cdot 1 \cdot 1{,}2}{305 \cdot 7 \cdot 1 \cdot 3 \cdot 0{,}9} = 0{,}98 \approx 1.$$

Расчёт постов ТО-2: при выполнении менее 5 воздействий в сутки рекомендуется производить ТО-2 на отдельных универсальных или специализированных постах:

$$X_{у\text{ТО-2}} = \frac{4968 \cdot 0{,}75 \cdot 1 \cdot 1{,}2}{305 \cdot 7 \cdot 1 \cdot 3 \cdot 0{,}9} = 0{,}78 \approx 1.$$

При условии работы на каждом посту трёх человек для выполнения ТО-2 желательно небольшую недогруженность поста, что позволит иметь незначительный резерв производственных мощностей.

В целях снижения затрат на строительство и содержание производственно-технической базы выполнение обоих видов обслуживания может быть обеспечено одним универсальным постом, на котором в первую смену будет производиться ТО-2, а во вторую смену – ТО-1.

Расчёт постов ТР:

$$X_{у\text{ТО-2}} = \frac{10575{,}93 \cdot 0{,}4 \cdot 0{,}55 \cdot 1{,}2}{305 \cdot 7 \cdot 1 \cdot 2 \cdot 0{,}9} = 0{,}73 \approx 1.$$

Для обеспечения выполнения объёмов постовых работ текущего ремонта на предприятии необходимо иметь один универсальный пост ТР.

Число постов диагностирования определяется так же, как число постов ТО и ТР. Трудоёмкость работ по диагностированию составляет: Д1 – 8…10 % от трудоёмкости ТО-1; Д2 – 6…10 % от трудоёмкости ТО-2; при ТР предусмотрены работы по диагностированию с общим объёмом 1,5…2,5 % от объёмов ремонтных работ.

Расчёт числа постов и линий при поточном методе обслуживания. Поточный метод обслуживания может быть периодического или непрерывного действия. Поточные линии периодического действия могут использоваться при выполнении ТО-1 и ТО-2 в крупных предприятиях при суточном обслуживании однотипных автомобилей ТО-1 более 12…15 автомобилей и ТО-2 более 5…6 автомобилей. Поточные линии непрерывного действия применяются для ЕО с использованием механизированных установок для мойки и сушки автомобилей при минимальной суточной программе не менее 100 обслуживаемых однотипных автомобилей.

Для расчёта числа постов и линий при поточном методе организации работ по установленному режиму работы зоны ТО и суточной производственной программе определяется ритм производства R_i данного вида обслуживания, представляющий собой время, мин, приходящееся на одно обслуживание этого вида:

$$R_i = \frac{T_{\text{обс}i} \cdot 60}{N_{i\text{c}}}, \qquad (2.2)$$

где $T_{\text{обс}i}$ – продолжительность работы зоны ТО в течение суток, ч; $N_{i\text{c}}$ – число обслуживаемых в течение суток автомобилей.

Исходной величиной, характеризующей поточную линию, является такт линии $\tau_л$, который представляет собой интервал времени между двумя последовательно сходящими с линии автомобилями, прошедшими обслуживание.

Такт линии можно определить из выражения

$$\tau_л = \frac{t_i \cdot 60}{P_л} + t_п = \frac{t_i \cdot 60}{X_л P_{ср}} + t_п, \qquad (2.3)$$

где t_i – трудоёмкость данного вида обслуживания; $P_л$ – общая технологически необходимая численность рабочих, работающих на данной линии; $t_п$ – время передвижения автомобиля с поста на пост, мин; $X_л$ – число постов на линии; $R_{ср}$ – средняя числен- ность рабочих на посту линии.

Для исключения простоев отдельных постов на линии необходимо, чтобы такт каждого из постов был равен такту линии.

Время передвижения автомобиля $t_п$ с поста на пост составит

$$t_п = \frac{L_a + a}{\upsilon_л}, \qquad (2.4)$$

где L_a – габаритная длина автомобиля (автопоезда), м; a – интервал между автомобилями, стоящими на двух последовательных постах, м (a = 1,2...2 м); $\upsilon_л$ – скорость передвижения автомобиля между постами, м/мин ($\upsilon_л$ = 0...15 м/мин).

Число поточных линий обслуживания m определяется из соотношения

$$m = \frac{N_{ic}}{N_л} \quad \text{или} \quad m = \frac{\tau_л}{R}, \tag{2.5}$$

где $N_л$ – пропускная способность одной линии.

Пример расчёта.

Расчёт постов ЕО: при выполнении более 100 воздействий в сутки рекомендуется выполнять ЕО на поточной линии. Для выполнения всех видов специализированных работ (уборка, мойка, сушка и обтирка) на линии ЕО достаточно иметь три поста, численность работающих на линии 8 человек в одну смену.

Ритм производства, мин, составит:

$$R_i = \frac{7 \cdot 60}{144} = 2{,}9.$$

Определяем такт линии:

$$\tau_л = \frac{0{,}345 \cdot 60}{3 \cdot 2{,}7} + \frac{7{,}6 \cdot 1{,}5}{12} = 3{,}5.$$

Определяем потребное число поточных линий:

$$m = \frac{3{,}5}{2{,}9} = 1{,}2.$$

Таким образом, чтобы обеспечить своевременное и качественное проведение ежедневных обслуживаний автомобилей на предприятии достаточно иметь одну поточную линию с тремя постами. В случае, если производительность линии будет недостаточной для выполнения установленного объёма работ, то она может быть скорректирована путем увеличения численности рабочих на линии.

Расчёт и подбор технологического оборудования. Подбор технологического оборудования, организационной и технологической оснастки для объекта проектирования осуществляется с учетом рекомендаций типовых проектов рабочих мест АТП [17], Руководства по диагностике подвижного состава [10] и табеля гаражного оборудования.

К технологическому оборудованию относят стационарные, передвижные и переносные стенды, станки, всевозможные приборы и приспособления, производственный инвентарь (верстаки, стеллажи, шкафы, столы), необходимые для выполнения работ по ТО, ТР и диагностированию подвижного состава.

К организационной оснастке относят производственный инвентарь (верстаки, стеллажи, подставки, шкафы, столы), занимающий площадь при планировке.

В большинстве случаев оборудование, необходимое по технологическому процессу для проведения работ на постах зон ТО, ТР, диагностирования, а также для участков и цехов АТП, принимается в соответствии с технологической необходимостью выполняемых с его помощью работ, так как оно используется периодически и не имеет полной загрузки за рабочую смену.

Если оборудование используется или загружено полностью в течение рабочих смен, то его количество определяется расчётом по трудоёмкости работ в человеко-часах по группе или каждому виду работ определённой группы оборудования: станочное, демонтажно-монтажное, подъёмно-осмотровое или специальное.

Для расчёта потребности в ремонтно-технологическом оборудовании существует четыре метода:

1) по трудоёмкости технологических операций;
2) по продолжительности технологических операций;
3) по физическим и геометрическим параметрам ремонтируемых объектов;
4) по производительности оборудования, подобранного для комплектования им соответствующего участка.

По трудоёмкости технологических операций определяется потребность в металлорежущем, деревообрабатывающем, кузнечно-прессовом, разборочно-сборочном оборудовании; оборудовании для кабино-кузов-ных, жестяницких, медницких, радиаторных и т.п. работ.

Например, потребность в металлорежущих станках определяется по формуле:

$$S_{ст} = \frac{\sum T_{ст} \cdot \gamma_{ст}}{\Phi_{д.о.} \eta_и \eta_с}, \tag{2.6}$$

где $\sum T_{ст}$ – суммарный годовой объём станочных работ, чел.-ч; $\gamma_{ст}$ – коэффициент, учитывающий долю трудоёмкости на самообслуживание ($\gamma_{ст}$ = 1,1…1,15); $\Phi_{д.о.}$ – действительный годовой фонд времени станка, ч; $\eta_и$ – коэффициент использования станка по времени смены ($\eta_и$ = = 0,85...0,95); $\eta_с$ – коэффициент загрузки станка по установленной мощности ($\eta_с$ = 0,75…0,85).

Станочное оборудование механического цеха рассчитывается исходя из процентного соотношения между трудоёмкостями основных видов станочных работ (табл. П18).

Обращаем внимание, что эти проценты приведены для мастерской общего назначения. Для специализированных предприятий норма трудоёмкости даётся по группам станков в перечне работ для построения графика ремонтного цикла.

Группа токарно-винторезных станков в свою очередь подразделяется на лёгкие (с высотой центров до 200 мм) – 40 %, средние (с высотой центров до 300 мм) – 55 % и тяжёлые (с высотой центров более 300 мм) – 5 %.

Потребность в настольно-сверлильных станках не входит в расчёт по формуле (2.6) и для мастерских их количество должно составлять не менее 70...80 % от парка основных металлорежущих станков, а для специализированных предприятий – 50 %.

По продолжительности технологических операций определяется потребность в оборудовании, при работе на котором трудовые затраты связаны, главным образом, с загрузкой (установкой) и выгрузкой (снятием) объектов ремонта. Остальное время расходуется рабочим для наблюдения за ходом технологического процесса, продолжительность которого является величиной стабильной. К такому оборудованию относятся всевозможные испытательные стенды, сушильные камеры и т.п. оборудование.

Например, число контрольно-испытательных стендов для испытания и обкатки двигателей после ремонта определяется по формуле:

$$S_и = \frac{W \cdot (t_1 + t_2) K_в}{\Phi_{д.о.} \eta_з}, \qquad (2.7)$$

где W – годовая программа ремонтируемых двигателей, ед.; t_1 – средневзвешенное значение (поскольку двигатели разных марок имеют неодинаковые нормативы продолжительности обкатки и испытания) продолжительности обкатки и испытания одного двигателя, ч; t_2 – продолжительность установки и снятия двигателя, ч (для карбюраторных 0,25...0,35 ч; для дизелей 0,50...0,65 ч); $K_в$ – коэффициент повторности обкатки и испытания, принимаемый равным 1,05...1,15; $\Phi_{до}$ – годовой фонд рабочего времени стенда, ч; $\eta_з$ – коэффициент использования стенда по времени, принимаемый равным 0,75...0,80.

По физическим и геометрическим параметрам ремонтируемых объектов определяется потребность в оборудовании, паспортная производительность которого зависит от теплопроводности и теплоёмкости материала (термические и нагревательные печи, отдельные типы моечных машин и др.), а также потребность в оборудовании участков покрытий, в которых продолжительность технологических операций зависит от площади покрываемой поверхности (сварочно-наплавочные установки, гальванические ванны, окрасочные камеры).

Например, количество наплавочных установок определяют по формуле:

$$S_{напл.\ ус.} = \frac{1000 Q_г}{k_н \cdot I \cdot \Phi_{об} \eta_з}, \qquad (2.8)$$

где $Q_г$ – масса присадочного материала, наплавленного за год, кг; I – сила тока наплавки, А, (I = 200...250 А); $k_н$ – коэффициент наплавки, г/А-ч, рассчитывается по формуле $k_н$ = 2,3 + 0,065 I /$d_{пр}$, где $d_{пр}$ – диаметр присадочной проволоки, мм; $\Phi_{об}$ – годовой фонд времени наплавочной установки, ч; $\eta_з$ – коэффициент использования наплавочной установки по времени смены ($\eta_з$ = 0,90...0,92).

По производительности оборудования, подобранного для комплектования им соответствующего участка мастерской подсчитывается потребность в моечных машинах, выварочных ваннах и т.п.

Например, число моечных машин камерного типа определяется как:

$$S_{м.м.} = \frac{Q_г}{q_{мм} \Phi_{до} \eta_з}, \qquad (2.9)$$

где $Q_г$ – общая масса деталей за год, подлежащих мойке в машине этого типа, т; $q_{мм}$ – часовая производительность подобранной моечной машины, т/ч; $\Phi_{до}$ – годовой фонд времени моечной машины, ч; $\eta_з$ – коэффициент использования моечных машин по времени смены (0,75...0,80). Величина $Q_г$ может быть установлена по следующим примерным значениям: для автомобилей – 28...30 % и для автомобильных двигателей – 60...80 %.

Моечные (выварочные) ванны применяются для мойки и выварки крупных деталей машин (рам, корпуса заднего моста и др.), а также для удаления накипи из головок цилиндров, блоков цилиндров (без гильз)

и др. При расчёте потребности в моечных (выварочных) ваннах по формуле (2.9) часовая производительность ($q_{мм}$) одной ванны принимается равной 150...200 кг/ч.

Складское оборудование определяется номенклатурой складских запасов. Подъёмно-осмотровое и подъёмно-транспортное оборудование определяется по числу механизированных постов, линий, участков и уровню механизации подъемно-транспортных операций. Комплексное оборудование определяется с учётом численности и специализации рабочих. Комплексное и другое технологическое оборудование подбирается по табелю технологического оборудования автотранспортного предприятия, каталогам гаражного оборудования и справочникам. При подборе технологического оборудования для зон ТО и ТР рекомендуется по возможности использовать вместо осмотровых канав подъемники, которые позволяют повысить производительность и обеспечить лучшие условия труда для ремонтных рабочих.

Принятое технологическое оборудование для проектируемого объекта следует свести в табл. 2.1.

2.1. Технологическое оборудование (указать проектируемый объект)

№ п.п	Оборудование, приборы, приспособления, специальный инструмент	Модель (тип)	Принятое количество	Габаритные размеры в плане, мм	Общая занимаемая площадь, м	Потребляемая мощность, кВт	Стоимость за ед., р.
Участок (цех)							
	Итого						

Вначале записывается оборудование, общее для всей зоны, участка (кран-балки, конвейеры), затем – основное технологическое оборудование: осмотровые канавы, подъёмники, диагностические стенды, моечные установки, т.е. стационарное оборудование.

Далее записывается передвижное оборудование, переносные приборы, производственный инвентарь и др.

Выбирая технологическое оборудование для крупных АТП с однотипным подвижным составом, следует отдавать приоритет высокопроизводительному специализированному оборудованию, включая, где это возможно, средства автоматизации отдельных операций и процессов, а для небольших предприятий со смешанным составом парка автомобилей применять универсальное оборудование.

При поточном техническом обслуживании соответствующие зоны ТО, а также участки и линии диагностирования, как правило, оснащаются прямоточными канавами узкого типа по всей длине зоны.

Практическая работа 6 Обоснование состава и площадей подразделений проектируемой

Ориентировочный расчёт площадей производственных участков выполняется по удельным площадям, приходящимся на рабочих, работающих на участке в наиболее напряженную смену (табл. П19). Расчёт площади участка F_i выполняется по формуле

$$F_i = f_{1i} + f_{2i}(\mathrm{P}_i - 1), \qquad (2.10)$$

где f_{1i} – площадь i-го участка, приходящаяся на первого рабочего, м^2; f_{2i} – площадь участка на каждого последующего рабочего, м^2; P_i – численность рабочих в цеху в наиболее загруженную смену, чел.

Более точным является расчет площади участка, выполненный по удельной площади, приходящейся на единицу площади, занимаемой оборудованием:

$$F_i = K_{пл}(f_а \, П + F_{об}), \qquad (2.11)$$

где $f_а$ – площадь занимаемая автомобилем в плане, м^2, $F_{об}$ – суммарная площадь под оборудование в плане, расположенное вне площади, занятой автомобилями; м^2; П – расчётное число постов в соответствующей зоне; $K_{пл}$ – коэффициент плотности расстановки постов и оборудования, зависящий от назначения производственного помещения (табл. П20).

Значение коэффициента плотности зависит от вида выполняемых работ и в соответствии с нормативами технологического проектирования АТП и СТОА устанавливается по производственным цехам и участкам.

При наличии настольного, переносного оборудования и приборов, а также настенного подвесного оборудования в суммарную площадь должны входить площади столов, верстаков и стеллажей, на которых устанавливается оборудование и приборы, а не площади самого оборудования. Если оборудование занимает меньшую площадь в плане, чем площадь устанавливаемого на него автомобиля, то в суммарную площадь оно не включается. Примером могут служить подъёмники с габаритными размерами подъёмной платформы меньшими, чем габаритные размеры автомобиля (табл. 2.2).

2.2. Нормы размещения и нормы площади постов ТО и ТР

Категория автомобиля	Размеры автомобилей, м	
	Длина	Ширина
I	До 6,0	До 2,1
II	6,0 – 8,0	2,1 – 2,5
III	8,0 – 12,0	2,5– 2,8
IV	более 12,0	более 2,8

Примечания:

1. Для автомобилей и автобусов с размерами длины и ширины, отличающимися от размеров, приведенных в таблице, категория определяется по наибольшему размеру.

2. Категория автопоезда определяется по габаритным размерам автомобилей-тягачей.

3. Сочлененные автобусы относятся к III категории.

Расчёт зоны ТО, участка диагностирования при поточном производстве. При поточном производстве площадь зоны ТО, участка диагностирования

$$F_з = L_з B_з, \tag{2.12}$$

где $L_з$ – длина зоны (участка), м; $B_з$ – ширина зоны (участка), м.

$$L_з = L_л + 2a_1, \tag{2.13}$$

где $L_л$ – рабочая длина линии, м; a_1 = 1,5...2 м – расстояние от автомобиля до наружных ворот (см. табл. П22).

$$L_л = L_а П + a(П - 1), \tag{2.14}$$

где $L_а$ – габаритная длина автомобиля, м; П – число постов в соответствующей зоне (участке); a = 1,2...2 – расстояние между автомобилями, находящимися на потоке, м (табл. П22).

На рис. 2.1 показана схема планировки поточной линии для определения длины зоны обслуживания.

При поточном производстве работ по диагностированию следует учитывать то обстоятельство, что диагностические стенды при контроле технического состояния тормозов автомобиля, прицепа, как правило, позволяют последовательно проверять тормозные механизмы колес сначала передней, затем задней осей автомобиля и такой же последовательности – прицепа.

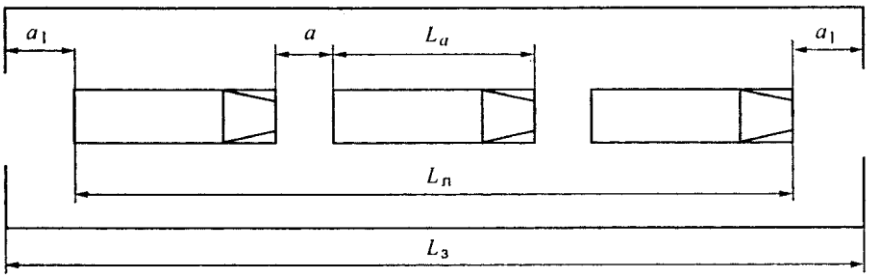


Рис. 2.1. Схема планировки поточной линии обслуживания:
$L_з$ – расчётная длина зоны обслуживания, м; $L_л$ – расчётная длина линии обслуживания, м; $L_а$ – габаритная длина автомобиля, м; a – расстояние между автомобилями на постах поточной линии, м; a_1 – расстояние от автомобиля до въездных и выездных ворот, м

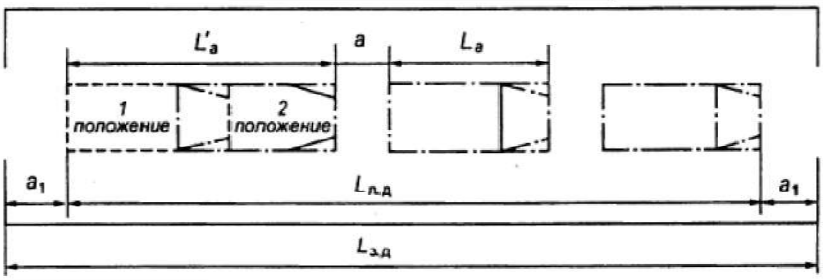


Рис. 2.2. Схема планировки поточной линии диагностирования:
$L_{з.д}$ – расчётная длина зоны диагностирования, м; $L_{л.д}$ – расчётная длина линии диагностирования, м; $L_а'$ – длина автомобиля в плане при двух его положениях на тормозном стенде, м; $L_а$ – габаритная длина автомобиля, м; a – расстояние между автомобилями на постах поточной линии, м; a_1 – расстояние от автомобиля до въездных и выездных ворот, м

Длину зоны поточной линии диагностирования (рис. 2.2) можно определить графоаналитическим методом, используя выражение

$$L_{з.д} = L_а' + L_а П_л + a(П_л - 1) + 2a, \qquad (2.15)$$

где $L_{з.д}$ – длина зоны диагностирования данного вида, м; $L_а'$ – длина, занимаемая автомобилем в плане при двух его положениях (для автомобиля с двухосным прицепом при четырёх положениях), м; $П_л$ – число остальных рабочих постов на линии диагностирования данного вида.

При применении тамбуров со стороны въезда на поточную линию и съезда с неё, отделенных от рабочих постов перегородками любого типа, чтобы не загрязнять рабочее помещение зоны отработавшими газами и исключить сквозняки, фактическая длина поточной линии

$$L_{л.ф} = L_а + 2(L_л + 2a), \qquad (2.16)$$

тогда длина зоны

$$L_з = L_{л.ф} + 2a_1. \qquad (2.17)$$

На рис. 2.3 показана схема планировки такой поточной линии. В первом тамбуре (пост «подпора») подвижной состав отогревают в зимнее время, предварительно контролируют его техническое состояние (мастер или бригадир зоны) с целью уточнения предстоящего объёма работ по данному виду ТО. Кроме того, наличие поста «подпора» обеспечивает ритмичность работы в целом. Во втором тамбуре (выездном) механик ОТК контролирует качество выполнения работ.

При проектировании поточных линий размеры помещения зоны по длине и ширине должны быть кратными стандартному размеру пролётов, равному 6 м, допускается размер пролёта по ширине здания, равный 9 м.

На рис. 2.4 показана схема планировки поточной линии для определения ширины зоны. Ширина зоны:

а) $B_з = B_а + B_{об1} + B_{об2} + 2a_2 + 2a_3$;
б) $B_з = B_а + B_{об1} + a_2 + a_3 + a_4$,

где $B_а$ – габаритная ширина автомобиля, м; $B_{об1}$, $B_{об2}$ – соответственно наибольшая габаритная ширина оборудования, устанавливаемого с одной и другой стороны линии, м; a_2, a_4 – см. табл. П22; a_3 = 0,2…0,3 м.

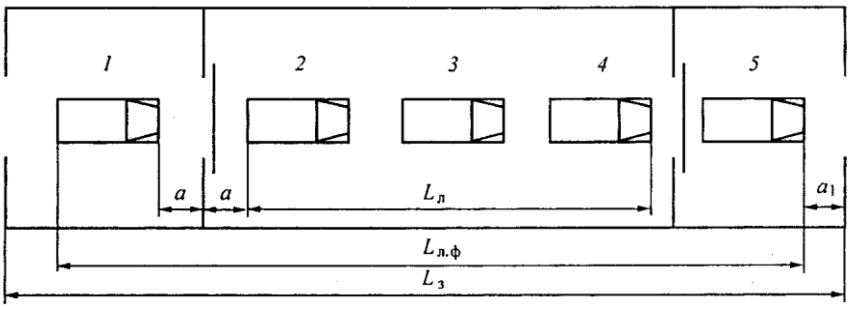
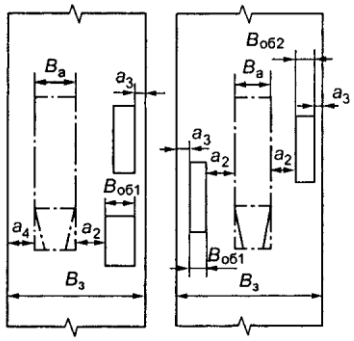


Рис. 2.3. Схема планировки поточной линии с тамбурами:
$L_з$ – длина зоны, м; $L_л$ – рабочая длина линии, м; $L_{л.ф}$ – расчётная фактическая длина линии с тамбурами, м; a – расстояние между автомобилями на постах поточной линии, м; a_1 – расстояние от автомобиля до въездных и выездных ворот, м;
1 – 1-й тамбур; *2, 3, 4* – рабочие посты; *5* – 2-й тамбур



а) *б*)

Рис. 2.4. Схема планировки поточной линии для определения ширины зоны при расположении оборудования по обе стороны поточной линии (*а*) и с одной стороны (*б*):
$B_з$ – расчётная ширина зоны, м; $B_{об1}$, $B_{об2}$ – наибольшая ширина в плане стационарного оборудования, расположенного по обе стороны поточной линии обслуживания, м; $B_а$ – габаритная ширина автомобиля, м; a_2 и a_4 – расстояния от боковых поверхностей автомобиля до оборудования и до стены, м;
a_3 – расстояние от оборудования до стены, м

Площадь участка (отделения)

$$F_у = K_{пл} \sum F_{об} . \qquad (2.18)$$

Настольное и настенное (подвесное) оборудование в суммарную площадь оборудования участка не входит.

При заезде автомобиля или автопоезда на участок (сварочный, малярный, кузовной, шиномонтажный) площадь, занимаемая подвижным составом, должна суммироваться с площадью оборудования:

$$F_у = K_{пл} \left(\sum F_{об} + F_а \right). \qquad (2.19)$$

Уточнение площади производственного участка осуществляется с помощью графико-планировочного решения, которое заключается в том, что на чертеже производственного участка расставляются шаблоны с очертания-

ми технологического оборудования в плане, выполненные в масштабе. Шаблоны расставляются в соответствии с технологическим процессом, соблюдая нормативы расстановки оборудования (см. табл. П21).

Расчёт зоны ТО и ТР при тупиковом расположении постов зависит от вида и расстановки постов, которые могут быть прямоточными, тупиковыми прямоугольными и тупиковыми косоугольными, а также от расстановки оборудования, нормируемых расстояний между автомобилями на постах, между автомобилями и элементами здания или оборудованием и ширины проезда в зонах.

Расположение постов под углом к оси проезда более удобно для заезда на них автомобилей и несколько сокращает ширину проезда. Однако при этом удельная площадь здания, занимаемая таким постом, будет больше, чем у тупикового прямоугольного, что иногда имеет существенное значение при принятии планировочного решения.

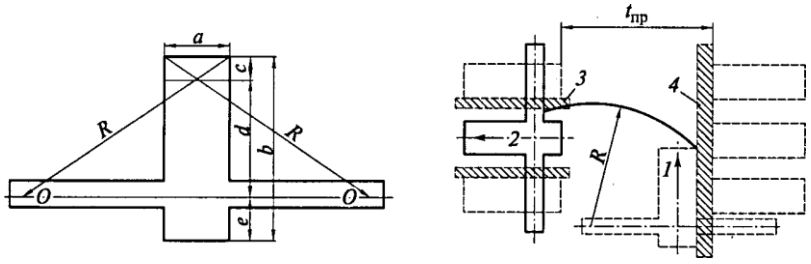
Предварительный расчёт площадей зон ЕО, ТО-1, ТО-2 и ТР ($F_{зi}$) выполняется по формуле

$$F_{зi} = f_{ai}\,\Pi_i\,K_{oi}\,, \qquad (2.20)$$

где f_{ai} – площадь, занимаемая автомобилем и технологическим оборудованием в плане на посту зоны, м^2; Π_i – число постов в i-й зоне; K_{oi} – коэффициент плотности расстановки оборудования (см. табл. П20).

Площади зон уточняются при разработке планировочного решения графическим методом с учётом сетки колонн и нормируемых расстояний между автомобилями при маневрировании в зоне ТО и ТР. Нормируемые расстояния между автомобилями, а также между ними и элементами здания в зонах ТО и ремонта установлены строительными нормами и правилами в зависимости от габаритных размеров автомобилей (табл. П21).

Для определения границ, описываемых габаритными очертаниями автомобиля при его движении и маневрировании, пользуются шаблонами. Шаблон вырезают из плотной бумаги по габаритным размерам автомобиля в масштабе чертежа (рис. 2.5, *а*). На шаблоне линией обозначается задняя ось (для трехосных автомобилей центр задних осей), затем по обе стороны оси определяются точки пересечения линии внешнего габаритного радиуса R из передних габаритных точек автомобиля с линией оси. Эти точки являются центрами поворота ав- томобиля при полностью повернутом рулевом колесе и сохраняются на шаблоне, соединив их с очертаниями автомобиля «крыльями».



а) *б*)

Рис. 2.5. Применение шаблона при определении ширины проезда:
а – шаблон автомобиля; *б* – применение шаблона; *1* – начало заезда на пост или место стоянки передним ходом; *2* – пост или место стоянки автомобиля; *3, 4* – зоны безопасности (габаритные размеры приближения)

Необходимые для изготовления шаблона параметры – габаритные размеры *a, b*, размеры переднего и заднего свесов *c*, *e*, база автомобиля *d*, величина внешнего габаритного радиуса поворота *R* определяются из справочников по техническим характеристикам автомобилей.

При использовании шаблона автомобиля его максимальный поворот осуществляется при нажатии иглой циркуля на одну из точек *O*. При этом следует учитывать, что габаритные точки шаблона при въезде на пост (место хранения) или выезде с него должны не задевать соседние автомобили, оборудование или элементы здания и находиться от них на расстоянии, обеспечивающем зону безопасности (рис. 2.5, *б*; табл. П22).

Площадь зоны хранения (стоянки) автомобилей зависит от числа автомобилей, находящихся на хранении, типа стоянки и способов расстановки автомобилей. Автомобилеместа хранения могут быть закреплены за определенными автомобилями. Число автомобилемест хранения при их закреплении за автомобилями соответствует списочному составу парка $A_и$. Автомобилеместа могут быть и обезличены, когда автомобили становятся на хранение на свободные места. Минимально необходимое число автомобилемест $A_{ст}$ при обезличенном хранении на стоянке определяется из выражения

$$A_{ст} = A_и - (A_{КР} + \Pi_{ТР} + \Pi_{ТО} + \Pi_п) - A_л\,, \qquad (2.21)$$

где $A_{КР}$ – число автомобилей, находящихся в КР; $П_{ТР}$ – число постов ТР; $П_{ТО}$ – число постов ТО; $П_п$ – число постов ожидания ТО и ТР; $A_л$ – число автомобилей, отсутствующих на предприятии (круглосуточная работа на линии, командировки).

Стоянки могут быть закрытого, частично закрытого или открытого типа. Тип стоянки зависит от климатических условий, эксплуатационных и экономических факторов и типа подвижного состава. В холодных климатических условиях предприятия вынуждены строить теплые закрытые стоянки (в первую очередь для легковых автомобилей и автобусов). При отсутствии средств на строительство крытых стоянок обогрев автомобилей в зимнее время осуществляется на открытых стоянках.

Геометрические размеры стоянки определяются габаритными размерами подвижного состава и величиной нормируемых расстояний между автомобилями, между автомобилями и элементами здания, а также шириной проезда, необходимого для маневрирования автомобилей при их установке на место хранения и выезде с него. Нормативы расстояний между автомобилями, автомобилями и элементами здания на местах хранения и для маневрирования автомобилей соответствуют нормативам зоны ТО и ТР.

Практическая работа 7. Обоснование состава технологического оборудования проектируемой СТО

Площадь складских помещений рассчитывают по площади стеллажей для хранения запасных частей, агрегатов и материалов. Запас хранимых запасных частей и материалов определяется с учётом суточного расхода и нормативных дней хранения. Число ярусов стеллажей зависит от высоты складских помещений, уровня механизации складских работ и объёма запасов.

Объём запасов хранения запасных частей и материалов $G_{з.ч}$, кг, определяется по формуле

$$G_{з.ч} = A_с \, \alpha_т \, l_{сс} \frac{Z}{10\,000} \cdot \frac{G_а}{100} Д_{з.ч} , \qquad (2.22)$$

где $\alpha_т$ – коэффициент технической готовности; Z – расход запасных частей и материалов, % от массы автомобиля $G_а$, на 10 тыс. км пробега (табл. П23); $Д_{з.ч}$ – норматив хранения запасных частей, дни.

Запас агрегатов определяют исходя из нормативов запаса на 100 автомобилей. Площадь пола, занимаемую стеллажами для хранения агрегатов, запасных частей и материалов $f_{ст}$, определяют по формуле

$$f_{ст} = \frac{G_{з.ч}}{q} , \qquad (2.23)$$

где q – допускаемая нагрузка 1 м^2 площади, занимаемой стеллажами. Для запасных частей q = 600 кг/м^2; для агрегатов – 500 кг/м^2; металлов – 600...700 кг/м^2.

Запас смазочных материалов $З_{см}$ рассчитывают по каждому сорту масла по удельным нормам расхода на 100 л топлива:

$$З_{см} = 0{,}01 \cdot Q_{сут} \, g_{с.м} \, Д_{с.м}, \qquad (2.24)$$

где $Q_{сут}$ – суточный расход топлива, л; $g_{с.м}$ – норма расхода смазочных материалов (табл. П24), л; $Д_{с.м}$ – норматив хранения запаса смазочных материалов, дни.

Суточный расход топлива рассчитывают по формуле

$$Q_{сут} = \frac{A_с \, \alpha_т \, l_{сс}}{100} H_т , \qquad (2.25)$$

где $H_т$ – норма расхода топлива на 100 км пробега, л.

Запас количества покрышек $З_{покр}$, необходимых для выполнения транспортной работы, рассчитывают по формуле

$$З_{покр} = \frac{A_с \, \alpha_т \, l_{сс} \, X_к \, Д_{покр}}{L_{покр}} , \qquad (2.26)$$

где $X_к$ – число колес автомобиля (без запасного); $Д_{покр}$ – норматив хранения покрышек ($Д_{покр}$ = 15 дн.); $L_{покр}$ – средний пробег покрышки до списания.

Площадь стеллажа для хранения покрышек

$$f_{ст} = l_{ст} \, b_{ст} , \qquad (2.27)$$

где $l_{ст}$ – длина стеллажа; $b_{ст}$ – ширина стеллажа, определяемая размером покрышки.

Длину стеллажа находят по формуле

$$l_{ст} = \frac{З_{покр}}{З_{уд}}, \qquad (2.28)$$

где $З_{уд}$ – число покрышек на один погонный метр стеллажа.

При двухъярусном хранении $З_{уд} = 6…10$.

Число хранимых инструментов в кладовой определяют из условия наличия на складе 3…4 комплектов инструментов по каждой специальности рабочего. Инструменты хранятся на многоярусных стеллажах с ячейками.

Расчёт площадей складских помещений $F_{ск}$ по удельным нормам на пробег в практике проектирования производят по удельным площадям на 1 млн. км пробега подвижного состава:

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

где $f_{уд}$ – удельная площадь склада на 1 млн. км пробега (табл. П25); $K_{п.с}$; $K_с$; $K_{раз}$ – коэффициенты, учитывающие тип подвижного состава (табл. П26), списочное число (табл. П27) и разномарочность (табл. П28).

2.3. Расчёт площадей административных и бытовых помещений

Вспомогательные помещения – административные, общественные, бытовые – являются предметом архитектурного проектирования и должны соответствовать строительным нормам и правилам проектирования – СНИП.

При проектировании указанных помещений учитывают штаты предприятия.

Штат предприятия разделяется на следующие основные категории:

- эксплуатационный – водители, кондукторы, грузчики и другой линейный персонал;
- производственный – слесари, кузнецы, смазчики;
- служебный – администрация и управленческий аппарат;
- младший обслуживающий персонал – разнорабочие, дворники, истопники, курьеры.

Численность эксплуатационного и производственного персонала рассчитывают. Служебный (ИТР и служащие) и младший обслуживающий персонал (МОП) определяются штатным расписанием, устанавливаемым в зависимости от размера АТП, его назначением и режимом эксплуатации подвижного состава.

Примерный состав вспомогательных помещений, предусматриваемых на АТП, следующий.

Административные помещения:

- для руководящего персонала (директора, главного инженера, начальника эксплуатации);
- отделов (технического, планового, эксплуатационного, бухгалтерии и др.);
- диспетчерская, нарядная, шофёрская, цеховые конторы, помещения начальников колонн, проходной и сторожевой охраны;
- общественных организаций – профсоюзных, а также помещений для занятий, собраний и отдыха.

Бытовые помещения: гардероб, душевые, умывальные, туалеты, курительные, пункты питания, медпункты.

Площади административных помещений рассчитывают исходя из штата управленческого аппарата по следующим нормам:

- рабочих комнат отделов – 4 м^2 на одного работающего в помещении;
- кабинетов – от 10 до 15 % площади рабочих комнат в зависимости от числа служащих.

Площади служебных помещений для водителей и кондукторов определяют из расчёта одновременного присутствия 30 % шоферов и кондукторов, работающих в наиболее многочисленной смене, из расчёта 1 м^2 на одного человека, но не менее 18 м^2 общей площади.

Площадь помещений для дежурных шоферов определяется из расчёта 3 м^2 на одного дежурного.

Площади общественных помещений рассчитывают по нормам исходя из числа работающих.

Гардеробные могут быть с закрытым или открытым способом хранения одежды. При закрытом хранении всех видов одежды количество индивидуальных шкафов принимается равным числу рабочих во всех сменах, при открытом хранении одежды на вешалках – числу рабочих в двух наиболее многочисленных смежных сменах. Гардеробные (уличной и рабочей одежды) водителей легковых автомобилей, а также водителей и кондукторов автобусов должны предусматриваться из расчёта 100 % водителей и кондукторов, работающих в наиболее многочисленной смене с коэффициентом 1,2. Размеры в осях индивидуального закрытого одинарного шкафчика для хранения домашней или рабочей одежды следующие: глубина – 0,50 м; ширина – 0,33 м; площадь пола гардеробной на один шкафчик – 0,25 м^2.

При хранении одежды на открытых вешалках на каждое место предусматривается около 0,10 м^2 площади пола гардеробной.

Число душевых сеток и кранов в умывальнях определяется по числу (на одну душевую сетку или кран) работающих в наиболее многочисленной смене в зависимости от группы производственного процесса из расчёта от 3 до 15 человек на один душ и от 7 до 20 человек на один кран. Число душевых сеток и умывальников для водителей и кондукторов принимается из расчёта водителей и кондукторов, возвращающихся в гараж в период максимального часового возвращения автомобилей с линии. Площадь пола на один душ (кабину) с раздевалкой принимают равной 2 м^2, размеры открытой душевой кабины – 0,9 × 0,9 м, площадь на один умывальник – 0,8 м^2 при одностороннем их расположении.

В туалетах число кабин с унитазами при работе в наиболее многочисленной смене принимают из расчета одна кабина на 15 женщин и одна кабина на 30 мужчин, число кабин для водителей и кондукторов – из расчёта водителей и кондукторов, выезжающих в период максимального выпуска автомобилей. Размер кабин – 1,2 × 0,9 м.

Площадь пола туалета берётся равной 2,0 × 3,0 м на одну кабину.

Расстояние от наиболее удаленного рабочего места до туалета должно быть не более 75 м.

Площадь курительных определяется из расчёта на одного работающего в наиболее многочисленной смене: 0,03 м^2 – для мужчин и 0,01 м^2 – для женщин, но не менее 9 м^2.

Расстояние от рабочих мест до курительных не должно превышать 75 м.

Кроме вспомогательных помещений, необходимо учитывать также площади подсобных помещений (котельная со складом топлива, трансформаторная, насосная станция, вентиляционные камеры и т.д.), которые рассчитывают в каждом отдельном случае по соответствующим нормативам в зависимости от принятой системы и оборудования отопления, вентиляции и водоснабжения.

В процессе расчетов планировки предприятия решаются вопросы: использования и застройки земельного участка; организации территории: взаимного расположения зданий, сооружений и помещений; определения конструктивных схем, размеров и этажности зданий, организации движения на территории и в здании; размещения рабочих постов и мест хранения подвижного состава.

Руководящим нормативным документом при решении планировочных вопросов служит СНиП.

На основании выбора соответствующего оборудования и проведённых расчётов разрабатывают планировку каждого участка. При этом минимальная площадь помещения на одного работающего должна быть не менее 4,5 м^2.

3. КОМПОНОВОЧНЫЙ ПЛАН

Компоновочный план выполняется для каждого отдельно стоящего производственного здания предприятия. На компоновочном плане указываются габаритные размеры здания, сетка колонн, наружные и внутренние стены и перегородки, расположение производственных и бытовых помещений, а также схематично – посты и линии технического обслуживания и ремонта, инженерные сооружения и подъёмно-транспортное оборудование, связанное с конструктивными элементами здания (опорные и подвесные краны, лифты).

На поперечном разрезе указывается высота пролета от пола до низа несущих конструкций, а при наличии мостовых кранов – высота до верхней точки подкрановых путей. Для многоэтажных зданий компоновка разрабатывается поэтажно. Компоновочные планы выполняются в масштабе 1:400 или 1:200.

Компоновка производственного здания осуществляется в определенной последовательности.

1. В соответствии с генеральным планом предприятия и принятой схемой организации технологического процесса определяется состав производственных цехов, участков и зон, запланированных для размещения в данном здании.
2. На основании технологического и оптимизационного расчетов определяется общая площадь предусмотренных в здании цехов, участков, зон, складских помещений и т.д.
3. С учетом особенностей организации производства в здании и принятого объемно-планировочного решения определяется сетка колонн и габаритные размеры здания.
4. В соответствии с требованиями организации технологического процесса, а также противопожарными и санитарными требованиями определяется рациональное взаиморасположение цехов, участков, зон и т.д.
5. По выбранной сетке колонн с учетом возможности и целесообразности расположения стен и перегородок корректируются площади производственных участков, цехов, зон и т.д.
6. Разрабатываются варианты компоновочного плана здания.
7. Выбирается вариант, наилучшим образом соответствующий принятой схеме организации технологического процесса, противопожарным и санитарным нормам, а также требованиям ОНТП и СНиП.

Взаиморасположение зон, цехов и участков зависит от принятой схемы технологического процесса, особенностей производства, технологической однородности выполняемых работ, производственных связей, строительных, санитарно-гигиенических и противопожарных требований.

При составлении компоновочного плана за основу следует принимать удобное расположение постов и линий технического обслуживания и ремонта автомобилей, а ориентируясь на это, размещать производственные цеха и участки. При этом следует учитывать, что зона ТР по номенклатуре выполняемых работ должна иметь технологические связи почти со всеми цехами и участками вспомогательного производства.

Для небольших предприятий трудоемкости по отдельным видам работ, а соответственно, и площади производственных участков незначительны. В таких предприятиях выделение для каждого вида воздействий (работ) обособленного помещения приводит к чрезмерному раздроблению здания на мелкие изолированные помещения и снижает возможности оперативного управления производственными процессами. Если площадь помещения для отдельного вида работ менее 10 м^2, то эти работы целесообразно совмещать с другими технологически однородными работами.

Технологически однородными считаются следующие виды работ:

- крепёжные, регулировочные, диагностические, ремонтные, смазочные;
- слесарно-механические, агрегатные, электротехнические, топливные;
- сварочные, кузнечно-рессорные, жестяницкие, медницкие;
- столярно-кузовные, обойные, арматурные.

Моечные, окрасочные и аккумуляторные работы в силу своей специфики и особых требований по технике безопасности выполняются только в отдельных изолированных помещениях.

Посты для мойки автомобилей изолируются от постов иного назначения, а по возможности и друг от друга. Поточную линию ЕО рекомендуется располагать в обособленном помещении (здании). При наличии двух и более поточных линий ЕО их отделяют друг от друга водонепроницаемыми экранами высотой не менее 2,5 м.

Для окраски легковых автомобилей и автобусов в соответствии с технологией выполнения работ рекомендуется иметь три помещения: краскозаготовительное, окрасочное, сушильное.

Аккумуляторный цех крупных и средних АТП обычно состоит из трех помещений: помещения для ремонта аккумуляторов; кислотной; зарядной. В кислотной хранится и разливается кислота. В зарядной осуществляется зарядка аккумуляторов в специальных вытяжных шкафах. На мелких предприятиях зарядная и кислотная могут быть объединены.

Взаиморасположение помещений при разработке компоновочного плана зависит также от того, при каких видах воздействий (обслуживание или ремонт) наиболее часто используются данные работы. Помещения с видами работ, тяготеющими к определенной зоне воздействий, желательно размещать ближе к этой зоне. Комплектование видов работ и производственных цехов по технологической однородности и общности строительных, санитарно-гигиенических и противопожарных требований и их связи с основными зонами воздействий приведены на рис. 3.1.

Рис. 3.1. Структурная схема комплектования цехов и их связи с производственными зонами

Электротехнический, топливный, агрегатный и механический цеха, в которых выполняются наиболее точные работы, следует располагать по периметру здания, чтобы обеспечить их боковым естественным освещением. Боковым освещением рекомендуется обеспечивать также тупиковые посты обслуживания и ремонта, оборудованные траншейными канавами или подъемниками.

Посты и линии диагностирования, имеющие тормозной стенд или стенд для проверки тягово-экономических качеств автомобиля и участок холодной и горячей обкатки двигателей, из-за наличия повышенного шума при работе стендов рекомендуется располагать в изолированных помещениях.

На размещение постов в зонах обслуживания и ремонта существенное влияние оказывает их обустройство канавами и подъемниками. Поточные линии ТО-1 и ТО-2 независимо от типа подвижного состава оборудуют сквозными канавами на всю длину линии. Для тупиковых постов для ТР в действующих типовых проектах:

– для легковых автомобилей обустройство канавами составляет 20 %, подъёмниками – 40 %;

– для грузовых автомобилей обустройство канавами составляет 40 %, подъёмниками – 20 %; для автобусов – 80 %. Остальные посты используются как напольные.

При отсутствии в здании помещения для хранения автомобилей поточные линии ЕО, ТО-1 и ТО-2 должны иметь подпорные посты. Одиночные посты и поточные линии диагностики следует располагать так, чтобы после них автомобили могли проезжать в производственную зону непосредственно или через стоянку.

Одиночные посты, предназначенные для автопоездов или сочлененных автобусов, должны проектироваться проездными.

Возможные варианты расположения постов обслуживания и ремонта, а также производственных помещений в общем планировочном решении показаны на рис. 3.2

Число ворот в здании для выезда (въезда), расположенных в первом или цокольном (подвальном) этажах, должно приниматься при количестве автомобилей в помещениях: до 25 – одни ворота, от 25 до 100 – двое ворот, а более 100 – дополнительно одни ворота на каждые 100 автомобилей.

Число наружных ворот для выезда автомобилей из отдельных помещений (кроме помещений с одними воротами) допускается уменьшать на одни ворота при условии возможности выезда через смежные помещения.

В многоэтажных АТП и станциях технического обслуживания автомобилей (СТОА), а также с подземными ярусами для въезда и выезда автомобилей со второго и вышерасположенных этажей (первого и нижерасположенных ярусов) дополнительно к количеству ворот первого этажа должны предусматриваться одни ворота на каждую полосу движения по рампам и на каждые два лифта.

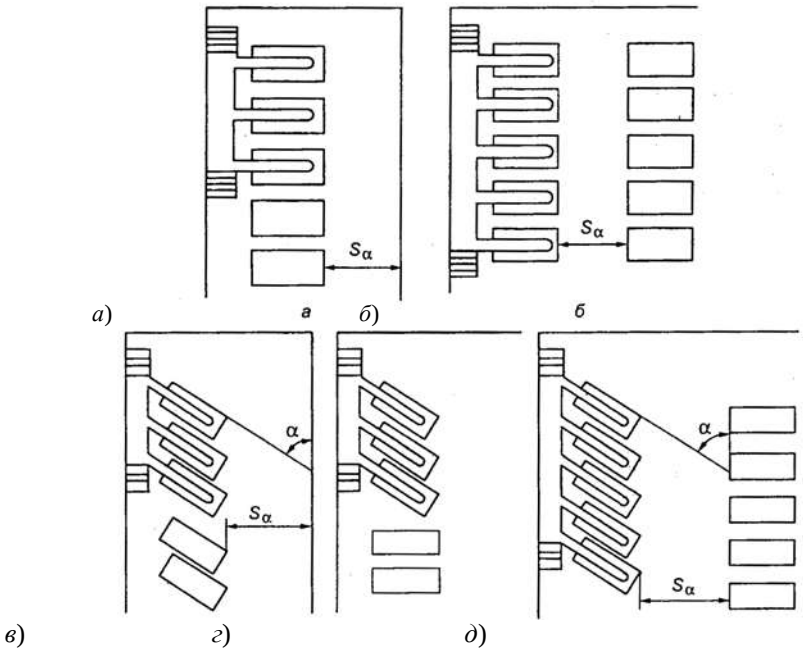


Рис. 3.2. Варианты расположения постов в производственных помещениях:
а – однорядная тупиковая; *б* – двухрядная тупиковая; *в* – косоугольная;
г – комбинированная однорядная; *д* – комбинированная двухрядная

Размеры наружных ворот должны иметь высоту не менее 3, а ширину – 3 м для легковых автомобилей, для грузовых автомобилей и автобусов – 3,5 м.

Высота помещений для хранения подвижного состава определяется высотой наиболее высокого автомобиля плюс не менее 0,2 м, но должна быть не менее 2 м. Высоту помещения для хранения автомобилей в одноэтажном здании обычно принимают не менее 3 м для легковых автомобилей и 4 м для грузовых и автобусов.

Объёмно-планировочное решение представляет собой сочетание планировочного решения с конструкцией здания. Оно выявляется из планов, разрезов и фасадов здания, определяющих в целом его объемность и архитектурную форму.

Объёмно-планировочное решение здания должно быть подчинено его функциональному назначению и отвечать современным строительным требованиям.

Важнейшим из этих требований является: монтаж здания из сборных унифицированных (в основном железобетонных) конструктивных элементов (фундаментные блоки, колонны, балки, фермы и др.), изготовляемых индустриальным спосо- бом.

Это обусловливает конструктивную схему здания на основе применения унифицированной сетки колонн, которая измеряется расстояниями между осями рядов в продольном и поперечном направлениях. Наименьшее расстояние является шагом колонн, а наибольшее – пролетом.

В современном промышленном строительстве для одноэтажных зданий применяют сетки колонн 12 × 6, 18 × 6, 24 × 6, 18 × 12, 24 × 12 м, а для многоэтажных зданий – 6 × 6 и 9 × 6 м (верхний этаж может иметь удвоенные размеры сетки). В отдельных случаях с особого разрешения и при соответствующем обосновании допускается применение иных конструктивных решений.

При планировке основных помещений необходимо обеспечивать свободное от колонн пространство или применять наиболее крупноразмерные сетки колонн, тогда как для вспомогательных помещений целесообразно применение мелкоразмерной сетки колонн.

4. ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПЛАН ПРЕДПРИЯТИЯ

Генеральный план предприятия является одним из основных частей проекта и представляет собой соединенные в единое целое технологическое и архитектурное решения проекта. Генеральным планом определяются порядок использования земельного участка предприятия, рациональное размещение зданий и сооружений, эффективная организация работы и взаимодействия основного, вспомогательного и обслуживающего производства, размещение зоны хранения автомобилей, пути прокладки инженерных сетей и т.д.

При разработке генерального плана необходимо учитывать принятую схему производственного процесса и технологию выполнения работ; особенности природно-климатических условий района размещения предприятия; преобладающее направление ветров; стороны света; рельеф местности; площади производственных участков, цехов, зон обслуживания, ремонта и хранения автомобилей в соответствии с технологическими и оптимизационными расчётами.

Расчётные площади производственных и складских помещений необходимо корректировать в соответствии со строительными нормами, правилами и требованиями унификации строительных конструкций. Инженерные сети должны быть предусмотрены с учетом условий, определенных соответствующими муниципальными службами при согласовании проекта, технологии производства и экономической целесообразности.

Ворота для въезда и выезда из предприятия должны быть расположены с отступлением от красной линии застройки, отделяющей территорию предприятия от городской улицы или проезда не менее чем на длину наиболее длинного транспортного средства, проезжающего через эти ворота. Причем ворота въезда должны предшествовать по ходу уличного движения воротам выезда, чтобы исключить пересечение путей движения въезжающих и выезжающих автомобилей. Для АТП с подвижным составом более 100 автомобилей должны быть предусмотрены также запасные ворота шириной не менее 3,5 м.

Минимальное расстояние от проезда до наружных стен здания или ограждения при отсутствии въезда и длине стен (ограждения) не более 20 м составляет 1,5 м, а при длине более 20 м – 3 м. На территории предприятия со стороны въездных ворот и проходной рекомендуется устройство площадки для стоянки (хранения) легковых автомобилей работников и посетителей из расчёта 25 м^2 (удельная площадь на один легковой автомобиль) на 10 работающих.

Движение автомобилей внутри предприятия желательно организовать по кольцевому одностороннему маршруту, избегая пересечения путей движения. Ширина проезжей части на территории предприятия вне производственных зданий должна быть не менее 3 м при одностороннем движении и не менее 6 м при двухстороннем движении.

Степень застройки участка автотранспортного предприятия одноэтажными производственными зданиями при закрытом хранении автомобилей обычно составляет 30…50 %, а при открытом хранении – 15...20 %. Застройка участка может быть моноблочной, когда производственные цеха, участки, зоны ремонта и обслуживания и другие подразделения основного, обслуживающего и вспомогательного производств размещены в одном блоке (рис. 4.1), или многоблочной, когда некоторые производственные подразделения и службы могут располагаться в отдельно стоящих зданиях (рис. 4.2).

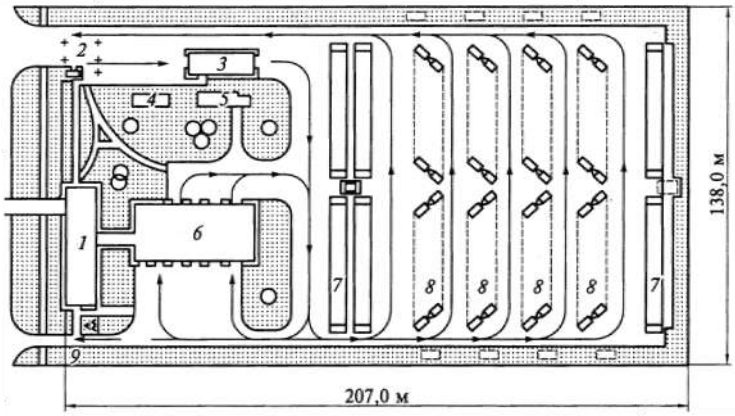


Рис. 4.1. Схема генплана АТП на 200 грузовых автомобилей при моноблочном строительстве с отдельно стоящей линией мойки:

1 – административно-бытовой корпус; *2* – контрольно-пропускной пункт; *3* – мойка автомобилей; *4* – очистные сооружения; *5* – пожарный водоем; *6* – производственный корпус; *7* – места хранения автомобилей с подогревом; *8* – места хранения автомобилей без подогрева; *9* – озеленение

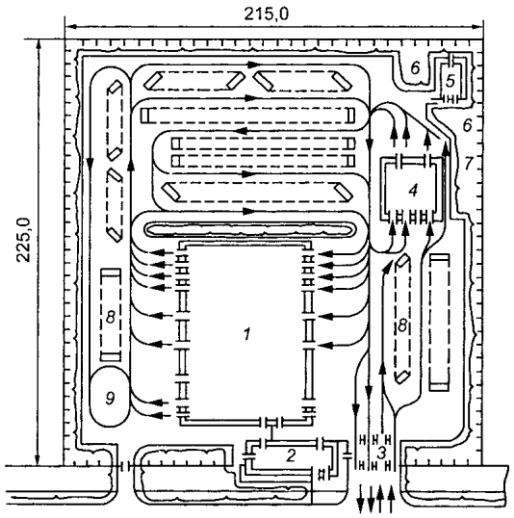


Рис. 4.2. Пример типового генерального плана базы централизованного обслуживания и ремонта на 1500 грузовых автомобилей:
1 – производственный корпус; *2* – административно-бытовой корпус (3-этажный); *3* – контрольно-пропускной пункт; *4* – вспомогательный корпус (мойка и диагностика автомобилей); *5* – очистные сооружения; *6* – резервуары для воды; *7* – грязеотстойник; *8* – стоянка автомобилей; *9* – заправочный пункт

Плотность застройки предприятия определяется отношением площади застройки к площади участка предприятия и измеряется в процентах. Минимальная плотность застройки территории АТП принимается в зависимости от типа предприятия и числа автомобилей:

Грузовые АТП на 200 автомобилей при независимом выезде:

100 % подвижного состава..... 45 %
50 % подвижного состава..... 51 %

Грузовые АТП на 300 и 500 автомобилей при независимом выезде:

100 % подвижного состава..... 50 %
50 % подвижного состава..... 55 %

Автобусные АТП:

на 100 автобусов ..... 50 %
на 300 автобусов ..... 55 %
на 500 автобусов ..... 60 %

Таксомоторные парки:

на 300 автомобилей ..... 52 %
на 500 автомобилей ..... 55 %
на 800 автомобилей ..... 56 %
на 1000 автомобилей ..... 58 %

Базы централизованного техобслуживания:

1200 автомобилей ..... 45 %

Станции технического обслуживания автомобилей:

на 5 постов..... 20 %
на 10 постов..... 28 %
на 25 постов..... 30 %
на 50 постов..... 40 %

Указанную плотность застройки допускается уменьшать, но не более чем на 10 %, при наличии соответствующих технико-экономических обоснований, в том числе при расширении и реконструкции АТП.

Моноблочное строительство дешевле многоблочного за счет меньших трудовых и материальных затрат на строительно-монтажные работы и устройство инженерных сетей. При моноблочном строительстве сокращаются площадь застройки, периметр стен производственных зданий, протяженность маршрутов движения автомобилей внутри предприятия, объемы работ по благоустройству территории, протяженность инженерных сетей, в результате уменьшаются затраты на эксплуатацию зданий и сооружений. Общие затраты на строительство и эксплуатацию зданий, сооружений и инженерных сетей при моноблочном строительстве на 15. 25 % меньше по сравнению с многоблочным строительством.

Многоблочная застройка территории целесообразна при резко выраженном рельефе участка, когда экономически выгодно террасообразное расположение отдельных зданий различного производственного назначения; при эксплуатации на предприятии различных типов подвижного состава, существенно отличающихся между собой по габаритным размерам,

трудоемкости и технологии ТО и ТР; при обслуживании и ремонте внедорожных автомобилей-самосвалов, тягачей и других специальных машин особо большого класса; при необходимости стадийного развития или реконструкции предприятия, когда строительство отдельно стоящего здания выгоднее, чем увеличение размеров существующего здания. Мойку автомо- билей, здание котельной, трансформаторную и склад горюче-смазочных материалов с заправкой при любом виде застройки рекомендуется размещать в отдельных зданиях.

Разрывы между зданиями при многоблочном строительстве должны предусматривать проезды для автомобилей в соответствии с технологией выполнения работ, пути для прокладки инженерных сетей и отвечать требованиям противопожарной безопасности. При этом необходимо стремиться к максимально эффективному использованию территории застройки.

Здания на участке необходимо размещать с учётом технологии выполнения работ, рельефа местности, геологических условий и обеспечения выполнения минимального объема земляных работ при планировке площадки. Для уменьшения земляных и фундаментных работ длинную сторону здания рекомендуется располагать перпендикулярно к направлению уклона местности.

Здания и сооружения (помещения), производственные процессы в которых связаны с выделением в атмосферу газа, пыли, дыма, а также склады с легковоспламеняющимися и горючими веществами следует располагать по отношению к другим зданиям (помещениям) с подветренной стороны. Здания, оборудованные светоаэрационными фонарями, желательно устанавливать так, чтобы оси фонарей располагались перпендикулярно к преобладающему направлению ветров. Размеры фонарей, оконных проемов и расположение зданий должны обеспечивать нормальное естественное освещение помещений.

Значительную часть территории комплексных АТП занимает зона хранения автомобилей. Потребная площадь зоны хранения зависит от списочного числа подвижного состава, габаритных размеров, маневренных характеристик, способа хранения, схемы расстановки подвижного состава на стоянке и определяется технологическими расчётами.

Способ хранения (закрытый, под навесом, открытый с подогревом, открытый без подогрева) определяется исходя из экономической и производственной целесообразности с учётом вида и особенностей выполняемых перевозок, а также природно-климатических условий региона (табл. П29).

Основные требования, предъявляемые к земельным участкам:

- оптимальный размер участка (желательно прямоугольной формы с отношением сторон от 1:1 до 1:3;
- относительно ровный рельеф местности и хорошие гидрогеологические условия;
- возможность обеспечения теплом, водой, газом и электроэнергией, сбросом канализационных и ливневых вод;
- отсутствие строений, подлежащих сносу;
- возможность резервирования площади участка с учётом перспективы развития предприятия.

Построение генерального плана во многом определяется объёмно-планировочным решением зданий (размерами и конфигурацией здания, числом этажей и пр.).

Площади застройки одноэтажных зданий предварительно устанавливаются по их расчетным значениям. Для многоэтажных зданий предварительное значение площади застройки определяется как частное от деления расчетной площади на число этажей данного здания.

Площадь участка предприятия рассчитывается по формуле:

$$F_{уч} = (F_{пс} + F_{аб} + F_{оп})/(K_{з} \cdot 0{,}01), \quad (4.1)$$

где $F_{пс}$ – площадь застройки производственно-складских зданий, м^2; $F_{аб}$ – площадь застройки административно-бытового корпуса, м^2; $F_{оп}$ – площадь открытых площадок, для хранения автомобилей, м^2; $K_{з}$ – плотность застройки территории, % (согласно [2, с. 28], $K_{з}$ = 53 %).

Площадь стоянок личного транспорта рассчитывается, исходя из норматива: 1 автомобиль на 10 работников, работающих в двух смежных сменах, и удельной площади 25 м^2 на 1 автомобиль.

Коэффициент озеленения определяется отношением площади зеленых насаждений к общей площади предприятия и равен: $K_{оз}$ = 10 %.

При проектировании предприятия соблюдаются обусловленные санитарными требованиями минимально допустимые площади помещений и объемы помещений.

Расстановка автомобилей на стоянке зависит от способа хранения, маневренных характеристик подвижного состава и графика выезда на линию.

Расстановку подвижного состава на открытой площадке, расположенной на территории предприятия, следует предусматривать в соответствии со схемами, указанными на рис. 4.3.

Расстановка по схемам 1 – 4 (рис. 4.3) предназначена для хранения подвижного состава без устройства подогрева автомобилей, а по схемам 5 – 7 – с устройством подогрева автомобилей для обеспечения запуска двигателей в холодное время года.

Расстановка по схемам 1, 2 и 5 предназначена для хранения одиночных автомобилей и автобусов; по схемам 3 и 8 – для автопоездов в составе седельного тягача с полуприцепом и сочлененных автобусов; по схемам 4 и 7 – для автопоездов в составе автомобиля с одним или несколькими прицепами.

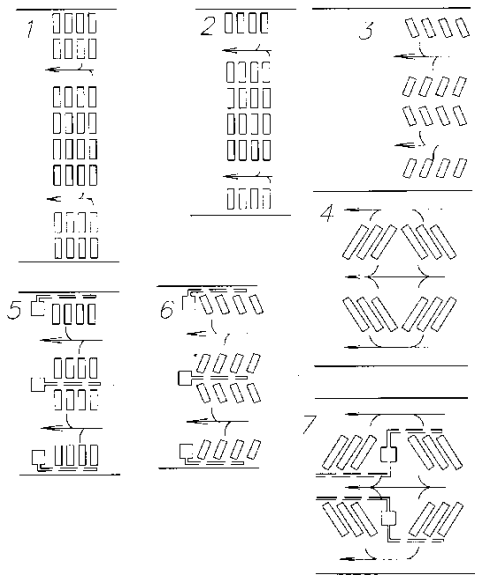


Рис. 4.3. Схемы расстановки подвижного состава на открытой площадке, расположенной на территории предприятия

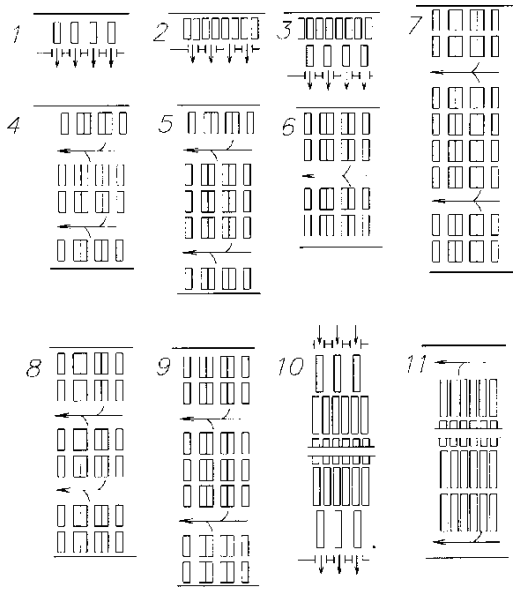


Рис. 4.4. Схемы расстановки подвижного состава в помещениях стоянки

Расстановку на открытой площадке легковых автомобилей, принадлежащих гражданам, следует предусматривать по схемам 3 и 5 без устройства подогрева.

При размещении подвижного состава на открытой площадке рекомендуется принимать угол между продольной осью автомобиля и осью внутреннего проезда:

- для одиночных автомобилей и автобусов – 90°;
- для автопоездов и сочлененных автобусов – от 60° до 45°.

Расстановку подвижного состава в помещениях стоянки следует предусматривать в соответствии со схемами, указанными на рис. 4.4.

Схемы 1 – 9 (рис. 4.4) предназначены для хранения одиночных автомобилей и автобусов, схемы 10 и 11 – для автопоездов и сочлененных автобусов.

Количество автопоездов и сочлененных автобусов в направлении движения при расстановке по схемам 10 и 11 не должно превышать восьми.

При расстановке автомобилей различных категорий допускается размещение автомобилей меньшей длины по схемам 3 и 6 в три ряда и по схемам 10 и 11 в десять рядов в направлении движения.

Схемы 1, 2 и 4 предназначены для хранения автомобилей, которые постоянно должны быть готовы к выезду, и легковых автомобилей, принадлежащих гражданам.

5. ПЛАНИРОВКА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЗОН И УЧАСТКОВ

Планировка производственных зон, цехов, участков представляет собой план расстановки постов, стационарного технологического оборудования, подъёмно-транспортного оборудования и производственного инвентаря (рис. П1 – П4). На плане показываются основные строительные размеры помещения: наружные и внутренние стены, перегородки, двери, окна, ворота, антресоли и т.д. Технологическое оборудование изображается контуром, соответствующим габаритным размерам.

Каждой единице оборудования присваивается номер по спецификации к чертежу. Оборудование, как правило, нумеруется последовательно в порядке его размещения на чертеже слева направо и затем сверху вниз. Рядом с оборудованием условным знаком указывается место рабочего и места подсоединения к инженерным сетям.

Основные условные обозначения, используемые при выполнении компоновочного плана и планировки производственных зон, цехов и участков, приведены на рис. 5.1.

Перечень и число технологического оборудования определяется по Табелю технологического оборудования и специализированного инструмента АТП, являющемуся нормативным документом для технологического проектирования. Перечень и число оборудования корректируются с учетом специфики работы предприятия, каталогов и проспектов, выпускае- мых промышленностью гаражного и диагностического оборудования.

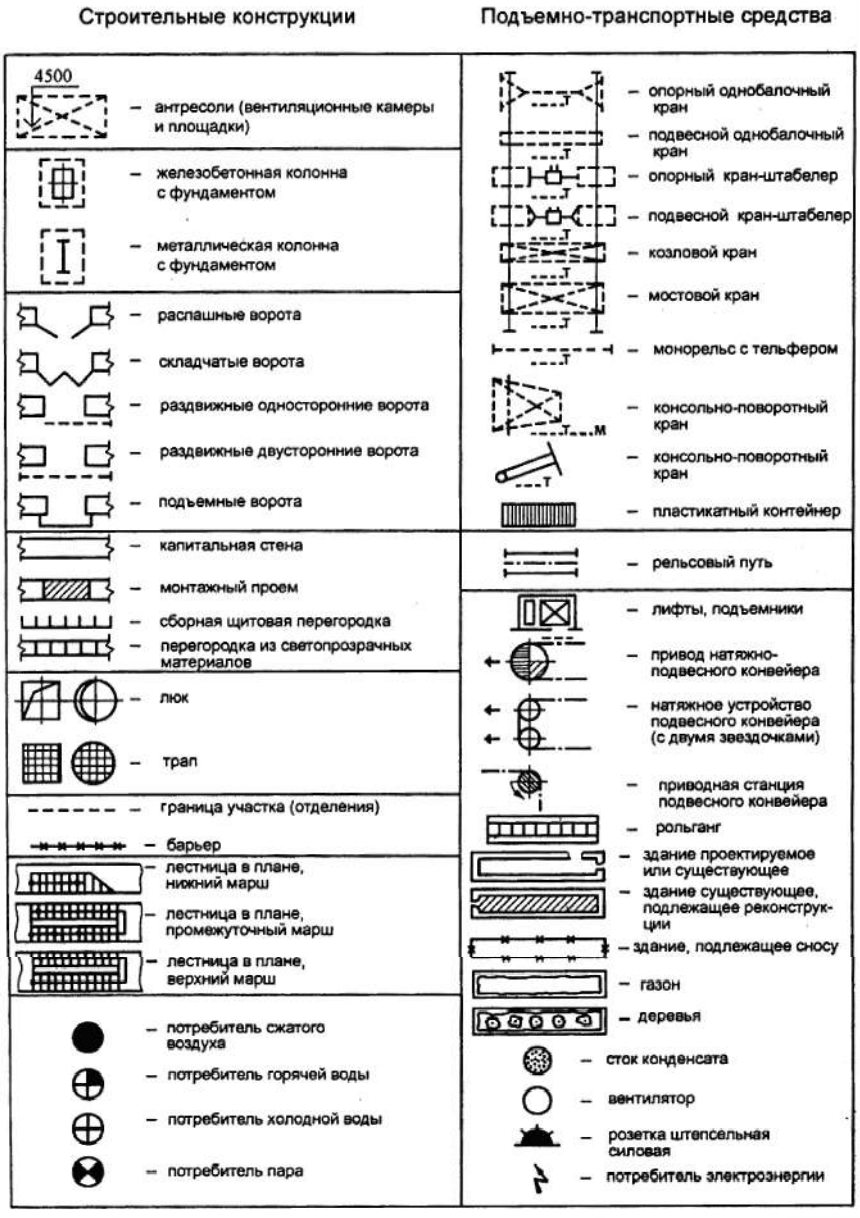


Рис. 5.1. Условные обозначения на чертежах организационной части проекта

При расстановке технологического оборудования на конкретном участке следует соблюдать требования ОНТП, СНиП и рекомендации по научной организации труда (НОТ) – комплексу технических, технологических, организационных санитарно-гигиенических, экономических и прочих мероприятий, направленных на повышение производительности и улучшение условий труда.

При проектировании производственного помещения, наряду с соблюдением технологии выполнения работ, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и прочего, необходимо стремиться к созданию такой планировки, при которой технологическое оборудование и оснастка будут размещены так, чтобы сократить до минимума непроизводи-

тельные потери времени на выполнение операций, переходы от оборудования к оборудованию, улучшить условия работы, повысить качество и производительность труда.

Основные рабочие места в производственном помещении размещаются на наиболее освещённых и удобных для работы участках. Вблизи рабочих мест устанавливается наиболее часто используемое оборудование. Чем реже используется оборудование, тем дальше от рабочего места оно располагается. Оснастка и инструмент на рабочем месте размещаются в соответствии с последовательностью выполнения технологических операций.

Нормативы расстояний между различным оборудованием, а также между оборудованием и элементами здания, которые используются при технологическом проектировании, приведены в табл. П21, П23.

В соответствии с ОНТП и СНиП осмотровые канавы в зонах технического обслуживания и ремонта должны проектироваться с учетом следующих требований:

- ширина канавы устанавливается по колее обслуживаемого подвижного состава;
- длина рабочей зоны канавы должна быть не менее габаритной длины подвижного состава;
- глубина канавы принимается для легковых автомобилей и микроавтобусов 1,3...1,5 м, грузовых автомобилей и автобусов – 1,1...1,2 м, внедорожных автомобилей-самосвалов 0,5...0,7 м.

Рядом расположенные параллельные канавы соединяются между собой траншеей (тупиковые) или тоннелем (проездные). Ширина траншеи (тоннеля) должна быть 1,2 м, если она служит только для прохода людей, и 2...2,2 м, если в ней расположены рабочие места с технологическим оборудованием. Из траншеи (тоннеля) должен быть предусмотрен выход в производственное помещение – не менее одного на три канавы, а для проездных канав поточных линий – не менее двух на каждые две поточные линии с противоположных концов. Лестницы для выхода (входа) из канав в целях безопасности не должны располагаться под автомобилями или на пути их следования.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Лукашенко М. А., Алавердов А. Р., Безнощенко Д. В., Ионова Ю. Г., Свирина Е. М.	Экономика: учебник	Москва: Синергия, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495818
Л1.2	Лукашенко М. А., Алавердов А. Р., Безнощенко Д. В., Ионова Ю. Г., Свирина Е. М.	Экономика: тетрадь-практикум	Москва: Синергия, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495817
Л1.3	Нуралиев С. У., Нуралиева Д. С.	Экономика	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=513295
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Дробышева Л. А.	Экономика, маркетинг, менеджмент	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=415015
Л2.2	Щеглов А. Ф.	Экономика: Учебно-методическое пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2017	http://www.iprbookshop.ru/65881.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	ДГТУ, АК; сост. Г.Р. Легонькая	Методические указания для изучения дисциплины "Экономика"	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-ukazaniya-dlya-izucheniya-discipliny-ekonomika
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Экономика Нуралиев С. У., Нуралиева Д. С. Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К" 2018 432 с.			
Э2	Экономика тетрадь-практикум Лукашенко М. А., Алавердов А. Р., Безнощенко Д. В., Ионова Ю. Г., Свирина Е. М. Москва: Синергия 2018 80 с.			
Э3	Экономика учебник Лукашенко М. А., Алавердов А. Р., Безнощенко Д. В., Ионова Ю. Г., Свирина Е. М. Москва: Синергия 2018 384 с.			
Э4	Экономика Учебно-методическое пособие Щеглов А. Ф. Москва: Российский государственный университет правосудия 2017 Экономика 184 с.			
Э5	Экономика, маркетинг, менеджмент Дробышева Л. А. Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К" 2017 152 с.			
Э6	Методические указания для изучения дисциплины "Экономика" ДГТУ, АК; сост. Г.Р. Легонькая Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ 2018			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим				

ПРИЛОЖЕНИЕ

ПЕРЕЧЕНЬ ТАБЛИЦ ОНТП-01–91

П1. Классификация категорий условий эксплуатации

Условия движения	Тип рельефа местности	Тип дорожного покрытия					
		$Д_1$	$Д_2$	$Д_3$	$Д_4$	$Д_5$	$Д_6$
За пределами пригородной зоны (более 50 км от границы города)	Равнинный, слабохолмистый, холмистый	I		II			
	Гористый						
	Горный						
В малых городах (до 100 тыс. жителей) и в пригородной зоне	Равнинный	II					
	Слабохолмистый, холмистый, гористый			III			
	Горный					IV	V
В больших городах (более100 тыс. жителей)	Равнинный						
	Слабохолмистый, холмистый						
	Гористый						
	Горный						

Примечание. $Д_1$ – цементобетон, асфальтобетон, брусчатка; $Д_2$ – битумоминеральные смеси (щебень или гравий, обработанные битумом); $Д_3$ – щебень (гравий) без обработки, дегтебетон; $Д_4$ – булыжник, колотый камень, грунт и малопрочный камень, обработанные вяжущими материалами, зимники; $Д_5$ – грунт, укреплённый или улучшенный местными материалами; лежневое и бревенчатое покрытие; $Д_6$ – естественные грунтовые дороги; временные внутрикарьерные и отвальные дороги; подъездные пути, не имеющие твердого покрытия.

П2. Рекомендуемый режим работы подвижного состава

Тип подвижного состава	Режим работы	
	Число дней работы в году	Среднее время в наряде, ч
Служебные и ведомственные легковые автомобили, грузовые, автопоезда и автобусы	305	10,5
Общего пользования грузовые автомобили и автопоезда	305	12,0
Маршрутные автобусы и легковые такси	365	12,0
Междугородные автопоезда	357	16,0
Внедорожные автомобили-самосвалы	357	21,0

П3. Районирование территории Российской Федерации по климатическим условиям

Административно-территориальная единица	Климатические районы
Республика Саха (Якутия); Магаданская обл.	Очень холодный
Республики: Алтай, Бурятия, Карелия, Коми, Тува, Хакасия **Края:** Алтайский, Красноярский, Приморский, Хабаровский **Области:** Амурская, Архангельская, Иркутская, Камчатская, Кемеровская, Мурманская, Новосибирская, Омская, Сахалинская, Томская, Тюменская, Читинская	Холодный
Республики: Башкирская, Удмуртская **Области:** Пермская, Свердловская, Курганская, Челябинская	Умеренно холодный
Республики: Северо-Осетинская, Адыгея, Дагестан, Ингушетия, Карачаево-Черкесская, Кабардино-Балкария, Чеченская **Края:** Краснодарский, Ставропольский **Области:** Калининградская, Ростовская	Умеренно теплый, умеренно теплый влажный, теплый влажный
Остальные районы РФ	Умеренный
Районы РФ с **высокой агрессивностью окружающей среды:** Прибрежные районы Черного, Каспийского, Азовского, Балтийского, Белого, Баренцева, Карского, Лаптевых, Восточно-Сибирского, Чукотского, Берингова, Охотского и Японского морей (с шириной полосы до 5 км)	

П4. Нормативы ресурсного пробега подвижного состава и трудоёмкости ТО и ТР для I категории условий эксплуатации

Подвижной состав	Модель-представитель	Ресурсный пробег, не менее тыс. км	Нормативная трудоёмкость			
			ЕО, чел.-ч	ТО-1, чел.-ч	ТО-2, чел.-ч	ТР, чел.-ч 1000 км
Легковые автомобили:						
особо малого класса	ЗАЗ-1102	125	0,15	1,9	7,5	1,5
малого	ВАЗ-2107	150	0,20	2,6	10,5	1,8
среднего	ГАЗ-24-11	400	0,25	3,4	13,5	2,1
Автобусы:						
особо малого класса	РАФ-2203-01	350	0,25	4,5	18,0	2,8
малого	ПАЗ-3205	400	0,30	6,0	24,0	3,0
среднего	ЛАЗ-4221	500	0,40	7,5	30,0	3,8
большого	ЛиАЗ-5256 Икарус-260	500	0,5	9,0	36,0	4,2
особо большого	Икарус-280	400	0,8	18,0	72,0	6,2
Грузовые автомобили общего назначения грузоподъёмностью, т:						
свыше 0,5 до 1,0	УАЗ-3303-01	150	0,20	1,8	7,2	1,55
1 3	ГАЗ-52-04	175	0,30	3,0	12,0	2,0
3 5	ГАЗ-3307	300	0,30	3,6	14,4	3,0
5 8	ЗиЛ-431410	450	0,30	3,6	14,4	3,4
6 8	КамАЗ-5320	300	0,35	5,7	21,6	5,0
8 10	КамАЗ-53212	300	0,40	7,5	24,0	5,5
10 16	КрАЗ-250-010	300	0,50	7,8	31,2	6,1
Внедорожные автомобили-самосвалы грузоподъёмностью, т:						
30	БелАЗ-7522	200	0,80	20,5	80,0	16,0
42	БелАЗ-7548	200	1,00	22,5	90,0	24,0

Подвижной состав	Модель-представитель	Ресурсный пробег не менее тыс. км	Нормативная трудоёмкость			
			ЕО, чел.-ч	ТО-1, чел.-ч	ТО-2, чел.-ч	ТР, чел.-ч 1000 км
Газобаллонные автомобили*, работающие на:						
сжиженном нефтяном газе (СНГ)		–	0,08	0,3	1,0	0,45
сжатом природном газе (СПГ)		–	0,10	0,9	2,4	0,85
Прицепы грузоподъёмностью, т:						
одноосные до 5	СМ-В325	120	0,05	0,9	3,6	0,35
двухосные до 8	ГКБ-8350	250	0,10	2,1	8,4	1,15
Полуприцепы грузоподъёмностью, т:						
одноосные до 12	Каз-9368	300	0,15	2,1	8,4	1,15
двухосные до 14	Мод-9370	300	0,15	2,2	8,8	1,25
многоосные свыше 20т	МАЗ-9398	320	0,15	3,0	12,0	1,70
Прицепы и полуприцепы-тяжеловозы грузоподъёмностью свыше 22 т	МЧЗАП	250	0,20	4,4	17,6	2,4

* Дополнительная трудоёмкость по газовой системе питания.

П5. Коэффициент корректирования нормативов в зависимости от условий эксплуатации K_1

Категория условий эксплуатации	Нормативы			
	Ресурсный пробег	Периодичность ТО	Удельная трудоёмкость ТР	Расход запасных частей
1	1,0	1,0	1,0	1,00
2	0,9	0,9	1,1	1,10
3	0,8	0,8	1,2	1,25
4	0,7	0,7	1,4	1,40
5	0,6	0,6	1,5	1,65

П6. Коэффициент корректирования нормативов в зависимости от модификации подвижного состава K_2

Модификация подвижного состава	Нормативы		
	Ресурсный пробег	Трудоёмкость ТО и ТР	Простой в ТО и ТР
Базовая модель автомобиля (бортовой)	1,00	1,00	1,00
Автомобили и автобусы повышенной проходимости	1,00	1,25	1,10
Автомобили-фургоны (пикапы)	1,00	1,20	1,10
Автомобили-рефрижераторы	1,00	1,30	1,20
Автомобили-цистерны	1,00	1,20	1,10
Автомобили-топливозаправщики	1,00	1,40	1,20
Автомобили-самосвалы	0,85	1,15	1,10
Седельные тягачи	0,95	1,10	1,00
Автомобили специальные	0,90	1,40	1,20
Автомобили санитарные	1,00	1,10	1,00
Автомобили, работающие с прицепами	0,90	1,15	1,10
Прицепы и полуприцепы специальные (рефрижераторы, цистерны и др.)	1,00	1,60	–

П7. Коэффициент корректирования нормативов в зависимости от природно-климатических условий K_3

Характеристика района	Нормативы		
	Ресурсный пробег	Периодичность ТО	Трудоёмкость ТР
Умеренный	1,0	1,0	1,0
Умеренно тёплый, умеренно тёплый влажный, тёплый влажный	1,1	1,0	0,9
Жаркий сухой, очень жаркий сухой	0,9	0,9	1,1
Умеренно холодный	0,9	0,9	1,1
Холодный	0,8	0,9	1,2
Очень холодный	0,7	0,8	1,3

П8. Периодичность технического обслуживания подвижного состава для I категории условий эксплуатации

Подвижной состав	ТО-1	ТО-2
Легковые автомобили	5000	20 000
Автобусы	5000	20 000
Грузовые автомобили и автобусы на базе грузовых автомобилей	4000	16 000
Автомобили- самосвалы карьерные	2000	10 000
Прицепы и полуприцепы (кроме тяжеловозов)	4000	16 000
Прицепы и полуприцепы-тяжеловозы	3000	12 000

П9. Нормативы простоя подвижного состава в ТО и ремонте

Подвижной состав	ТО и ТР, дней/1000 км	КР, дней
Легковые автомобили:		
особо малого класса	0,15	–
малого класса	0,18	–
среднего класса	0,22	–
Автобусы:		
особо малого класса	0,20	15
малого	0,25	18
среднего	0,30	18
большого	0,35	20
особо большого	0,45	25
Грузовые автомобили общего назначения грузоподъёмностью, т:		
до 1	0,25	–
свыше 1 до 3	0,30	–
3 до 5	0,35	–
5 до 6	0,38	–
6 до 8	0,43	–
8 до 10	0,48	–
10 до 16	0,53	–
Внедорожные автомобили-самосвалы грузоподъёмностью, т:		
30,0	0,65	–
45,0	0,75	–

Примечание.

1. Нормы простоя подвижного состава в ТО и ТР учитывают замену агрегатов и узлов, выработавших свой ресурс.

2. Коэффициент технической готовности для прицепов и полуприцепов следует принимать равным коэффициенту технической готовности автомобилей-тягочей.

П10. Коэффициенты корректирования нормативов удельной трудоёмкости ТР (K_4) и продолжительности простоя в ТО и ТР (K_4') в зависимости от пробега с начала эксплуатации

Пробег с начала эксплуатации в долях от нормативного ресурсного пробега	Автомобили					
	легковые		автобусы		грузовые	
	K_4	K_4'	K_4	K_4'	K_4	K_4'
До 0,25	0,4	0,7	0,5	0,7	0,4	0,7
Свыше 0,25 до 0,50	0,7	0,7	0,8	0,7	0,7	0,7
Свыше 0,50 до 0,75	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Свыше 0,75 до1,00	1,4	1,3	1,3	1,3	1,2	1,2
Свыше 1,00 до1,25	1,5	1,4	1,4	1,4	1,3	1,3
Свыше 1,25 до1,50	1,6	1,4	1,5	1,4	1,4	1,3
Свыше 1,50 до1,75	2,0	1,4	1,8	1,4	1,6	1,3
Свыше 1,75 до2,00	2,2	1,4	2,1	1,4	1,9	1,3
Свыше 2,00	2,5	1,4	2,5	1,4	2,1	1,3

П11. Коэффициент корректирования нормативов в зависимости от количества обслуживаемых и ремонтируемых на АТП автомобилей и количества технологически совместимых групп подвижного состава K_5

Количество автомобилей, обслуживаемых и ремонтируемых на АТП	Количество технологически совместимых групп ПС		
	Менее 3	3	Более 3
До 100	1,15	1,20	1,30
Свыше 100 до 200	1,05	1,10	1,20
Свыше 200 до 300	0,95	1,00	1,10
Свыше 300 до 600	0,85	0,90	1,05
Свыше 600	0,80	0,85	0,95

П12. Примерное распределение вспомогательных работ по видам работ

Виды вспомогательных работ	Доля данного вида вспомогательных работ, %	
	АТП, ПАТО, СТОА	СТО легковых автомобилей
Ремонт и обслуживание технологического оборудования, оснастки и инструмента	20	25
Ремонт и обслуживание инженерного оборудования, сетей и коммуникаций	15	20
Транспортные работы	10	8
Приём, хранение и выдача материальных ценностей	15	12
Перегон подвижного состава	15	10
Уборка производственных помещений	10	7
Уборка территории	10	8
Обслуживание компрессорного оборудования	5	10

Примечание . При централизованной организации ТО и ремонта технологического оборудования, оснастки и инструмента, ремонта и обслуживания инженерного оборудования, сетей и коммуникаций, а также системы материально-технического снабжения предприятий численность службы вспомогательного производства может быть сокращена на 50 %.

П13. Распределение объёмов ТО и ТР по видам работ

Виды работ ТО и ТР	Процентное соотношение по видам работ				
	Автомобили легковые	Автобусы	Автомобили грузовые общего назначения	Автомобили-самосвалы карьерные	Прицепы и полуприцепы
ЕОс					
Моечные	15	10	9	10	30
Уборочные (включая сушку-обтирку)	25	20	14	20	10
Заправочные	12	11	14	12	-
Контрольно-диагностические	13	12	16	1	15
Ремонтные (устранение мелких неисправностей)	35	47	47	46	45
ИТОГО:	100	100	100	100	100
ЕОт					
Уборочные	60	55	40	40	40
Моечные (включая сушку-обтирку)	40	45	60	60	60
ИТОГО:	100	100	100	100	100
ТО-1					
Диагностирование общее (Д-1)	15	8	10	8	4
Крепёжные, регулировочные, смазочные, др.	85	92	90	92	96
ВСЕГО:	100	100	100	100	100
ТО-2					
Диагностирование углубленное (Д-2)	12	7	10	5	2
Крепёжные, регулировочные, смазочные, др.	88	93	90	95	98
ВСЕГО:	100	100	100	100	100

Продолжение табл. П13

Виды работ ТО и ТР	Процентное соотношение по видам работ				
	Автомобили легковые	Автобусы	грузовые обще-го	Автомобили-самосвалы карьерные	Прицепы и полуприцепы
ТР					
Постовые работы					
Диагностирование общее (Д-1)	1	1	1	1	2
Диагностирование углубленное (Д-2)	1	1	1	1	1
Регулировочные и разборочно-сборочные работы	33	27	35	34	30
Сварочные работы:	4	5	–	8	–
для подвижного состава с металлическими кузовами	–	–	4	–	15
с металлодеревянными кузовами	–	–	3	–	11
с деревянными кузовами	–	–	2	–	6
Жестяницкие работы:	2	2	–	3	–
для подвижного состава с металлическими кузовами	–	–	3	–	10
с металлодеревянными кузовами	–	–	2	–	7
с деревянными кузовами	–	-	1	–	4
Окрасочные работы	8	8	6	3	7
Деревообрабатывающие работы:	–	–	–	–	–
для подвижного состава с металлодеревянными кузовами	–	–	2	–	7
с деревянными кузовами	–	–	4	–	15
ИТОГО:	49	44	50	50	65

Виды работ ТО и ТР	Процентное соотношение по видам работ				
	Автомобили легковые	Автобусы	грузовые обще-го	Автомобили-самосвалы карьерные	Прицепы и полуприцепы
Участковые работы					
Агрегатные работы	16/15	17	18	17	–
Слесарно-механические работы	10	8	10	8	13
Электротехнические работы	6/5	7	5	5	3
Аккумуляторные работы	2	2	2	2	–
Ремонт приборов системы питания		3	4	4	–
Шиномонтажные работы	1	2	1	2	1
Вулканизационные работы (ремонт камер)	1	1	1	2	2
Кузнечно-рессорные работы	2	3	3	3	10
Медницкие работы	2	2	2	2	2
Сварочные работы	2	2	1	2	2
Жестяницкие работы	2	2	1	1	1
Арматурные работы	2	3	1	1	1
Обойные работы	2	3	1	1	–
Таксометровые работы	–/2	–	–	–	–
ИТОГО:	51	56	50	50	35
ВСЕГО:	100	100	100	100	100

Примечания.

1. Распределение объёма работ ЕО приведено применительно к выполнению моечных работ механизированным методом.

2. В разделе «Участковые работы» для легковых автомобилей в числителе указаны объёмы работ для автомобилей общего назначения, в знаменателе – для автомобилей-такси.

3. Дополнительные объёмы работ по ЕО для газобаллонных автомобилей следует распределять: контроль на КПП – 50 %; на посту выпуска (слива) газа – 50 %; по ТР газовой системы питания: постовые работы – 75 %; в том числе снятие и установка баллонов – 25 %; участковые работы – 25 %

4. Для специализированного подвижного состава, оснащенного дополнительным оборудованием, распределение объёмов работ ТО и ТР следует производить с учётом специфики выполняемых работ.

П14. Режим работы и годовые фонды времени производственных рабочих

Наименование профессий работающих	Продолжительность		Годовой фонд времени рабочих, ч	
	рабочей недели, ч	основного отпуска, дни	номинальный $Ф_н$	эффективный $Ф_ш$
Водитель легкового автомобиля, кондуктор автобуса, уборщик и мойщик подвижного состава, грузчик, стропальщик, комплектовщик ГАС, экспедитор	40	28	2010	1780
Водитель грузового автомобиля грузоподъёмностью до 3 т, слесарь по ТО и ТР подвижного состава, обойщик, столяр-деревообработчик, арматурщик, жестянщик, станочник по металлообработке, слесарь по ремонту агрегатов, узлов и деталей, смазчик-заправщик, электрик, слесарь по ремонту приборов системы питания (кроме двигателей, работающих на этилированном бензине), шиномонтажник, слесарь по ремонту оборудования и инструментов, кладовщик агрегатов (узлов, деталей, шин, смазочных, лакокрасочных материалов, химикатов (кроме кладовщиков ГАС)), водитель автоэлектропогрузчика, машинист крана ГАС	40	28	2010	1780
Водитель автобуса, грузового автомобиля грузоподъёмностью 3 т и более, внедорожного автомобиля-самосвала, кузнец-рессорщик, медник, газоэлектросварщик, слесарь по ремонту приборов системы питания двигателей, работающих на этилированном бензине, вулканизаторщик, аккумуляторщик	40	28 + 7	2010	1730
Маляр	40	28 + 3	2010	1760

Примечания.

1. Продолжительность рабочей смены производственного персонала не должна превышать 8,2 ч. Допускается увеличение рабочей смены работающих при общей продолжительности работы не более 40 ч в неделю.

2. Приведённые в таблице эффективные годовые фонды времени не распространяются на работающих в районах Крайнего Севера и других, приравнен- ных к ним районах.

П15. Численность вспомогательных рабочих

Штатная численность производственных рабочих	Численность вспомогательных рабочих в % к численности производственных рабочих
До 50 включительно	30
Свыше 50 до 60	29
Свыше 60 до 70	28
Свыше 70 до 80	27
Свыше 80 до 100	26
Свыше 100 до 120	25
Свыше 120 до 150	24
Свыше 150 до 180	23
Свыше 180 до 220	22
Свыше 220 до 260	21
Свыше 260	20

П16. Распределение численности вспомогательных рабочих, %

Виды вспомогательных работ	%
Ремонт и обслуживание технологического оборудования, оснастки и инструмента	20
Ремонт и обслуживание инженерного оборудования, сетей и коммуникаций	15
Транспортные работы	10
Приём, хранение и выдача материальных ценностей	15
Перегон подвижного состава	15
Уборка производственных помещений	10
Уборка территории	10
Обслуживание компрессорного оборудования	5

П17. Численность рабочих, одновременно работающих на посту

Тип автомобиля	Численность рабочих на посту, чел.			
	ЕО	ТО-1	ТО-2	ТР
Грузовой	2…3	2…4	3…5	1…2
Легковой	2…3	2…4	3…4	1
Автобус	2…4	3…5	4…5	1…2
Прицепы	1…2	2	2…3	1

П18. Распределение объёма работ механического цеха

Виды работ механического цеха	Распределение объёма работ, %
Токарные	48
Револьверные	12
Фрезерные	12
Строгальные	5
Шлифовальные	10
Заточные	8
Сверлильные	5

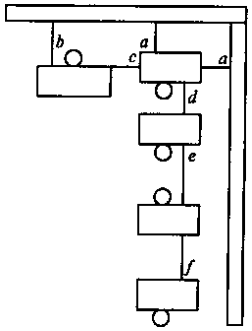
П19. Удельные площади цехов на одного рабочего

Наименование цеха	Удельная площадь, $м^2$/чел.		Наименование цеха	Удельная площадь, $м^2$/чел.	
	на первого рабочего	последующего рабоче-		на первого рабочего	последующего рабоче-
Агрегатный	22	14	Медницкий	15	9
Слесарно-механический	18	12	Сварочный	15	9
Электротехнический	15	9	Жестяницкий	18	12
Приборов систем питания	11	8	Арматурный	12	6
Аккумуляторный	21	15	Обойный	18	5
Шиномонтажный	18	15	Дерево-обрабатывающий	24	18
Вулканизационный	12	6	Таксометровый	15	9
Кузнечно-рессорный	21	5			

П20. Коэффициенты плотности расстановки оборудования

Вид выполняемых работ, производственные зоны, цеха, участки	Коэффициент плотности *K*
Слесарно-механический, медницко-радиаторный, ремонта аккумуляторов, таксометров и радиооборудования, электрооборудования, приборов системы питания, обойный, краскоприготовительный	3...4
Агрегатный, шиномонтажный, ремонта оборудования и инструмента	3,5 ...4,5
Сварочный, жестяницкий, арматурный, зона ТО и ТР автомобилей	4...5
Кузнечно-рессорный, деревообрабатывающий	4,5...5,5
Складские помещения	2,5

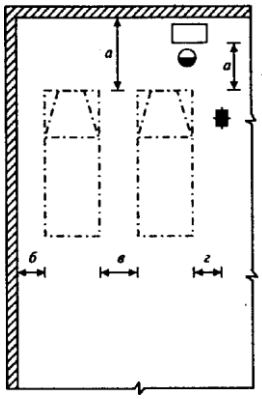
П21. Нормируемое расстояние для размещения оборудования

Расстояние	Габаритные размеры оборудования в плане, мм			Схема расстановки оборудования
	До 1000 × 800	От 1000 × 800 до 3000 × 1500	Свыше 3000 × 500	
От стены (колонн) до тыльной или боковой стороны оборудования (*a*)	500	600	800	
От стены до фронтальной поверхности оборудования (*b*)	1200	1200	1500	
Между боковыми сторонами оборудования (*c*)	500	800	1200	
Между оборудованием при расположении «в затылок» (*d*)	1200	1700	–	
Между фронтальными поверхностями оборудования (*e*)	2000	2500	–	
Между тыльными сторонами оборудования (*f*)	500	700	1000	

П22. Зона безопасности (габаритные размеры приближения) при движении и маневрировании автомобилей в зонах ТО, ТР и стоянки

Нормируемые расстояния	Размеры зоны безопасности в зависимости от длины автомобиля		
	До 6 м	От 6 до 8 м	Свыше 8 м
До соседних автомобилей, оборудования и элементов здания	0,3	0,4	0,5
То же, для автопоездов	0,4	0,5	0,6
До автомобилей или конструкций на другой стороне проезда	0,8	1,0	1,2
То же, для автопоездов	0,9	1,0	1,2

П23. Нормативы расстояний между автомобилями и конструкциями здания

Автомобили и конструкции здания, между которыми устанавливается расстояние	Обозначение	Категория автомобилей			Схема
		I	II, III	IV	
От торцевой стороны автомобиля до стены	*а*	1,2	1,5	2,0	
От торцевой стороны автомобиля до стационарного оборудования	*а*	1,0	1,0	1,0	
От продольной стороны автомобиля на постах без снятия шин, тормозных барабанов и газовых баллонов	*б*	1,2	1,6	2,0	
От продольной стороны автомобиля на постах со снятием шин, тормозных барабанов и газовых баллонов	*б*	1,5	1,8	2,5	
Между продольными сторонами автомобилей на постах без снятия шин, тормозных барабанов и газовых баллонов	*в*	1,6	2,0	2,5	
Между продольными сторонами автомобилей на постах со снятием шин, тормозных барабанов и газовых баллонов	*в*	2,2	2,5	4,0	
Между автомобилем и колонной	*г*	0,7	1,0	1,0	
От продольной стороны автомобиля до стационарного технологического оборудования	*д*	1,0	1,0	1,0	
Между торцевыми сторонами автомобилей	*е*	1,2	1,5	2,0	
От торцевой стороны автомобиля до наружных ворот	*ж*	1,5	1,5	2,0	

П24. Расход запасных частей и материалов, % от массы подвижного состава, на 10 тыс. км пробега

Объект хранения	Типы подвижного состава		
	Грузовые автомобили	Легковые автомобили	Автобусы
Запасные части	1,0...2,5	2,5...5,0	1Д..2.0
Металлы и металлоизделия	1,0... 1,5	0,7... 1,30	0,8...2,0
Лакокрасочные изделия и химикаты	0,15...0,30	0,5...1,0	0,15...0,40
Прочие материалы	0,15...0,25	0.25...0.50	0,25...0,60

П25. Нормы расхода смазочных материалов

Вид смазочных материалов	Единица измерения	Норма расхода смазочных материалов на 100 л топлива	
		при работе на бензине и сжиженном газе	при работе на дизельном топливе
Моторные масла	л	2,8	4,0
Трансмиссионные масла	л	0,3	0,4
Специальные масла	л	0,1	0,1
Консистентные смазки	кг	0,2	0,3

Примечание . Для автомобилей, находящихся в эксплуатации менее трех лет, нормы расхода снижаются на 50 %, а при эксплуатации более восьми лет – увеличиваются на 20 %.

П26. Удельные площади складских помещений на 1 млн. км пробега подвижного состава

Наименование складских помещений	Удельная площадь на 1 млн. км пробега, м^2, подвижного состава			
	Легковые автомобили	Автобусы	Грузовые автомобили	Прицепы и полуприцепы
Для хранения:				
запасных частей	1,6	3,0	3,5	0,9
агрегатов	2,5	6,0	5,5	–
материалов	1,5	3,0	3,0	0,6
шин	1,5	3,2	2,3	1,7
смазочных материалов	2,6	4,3	3,5	–
лакокрасочных материалов	0,6	1,5	1,0	0,4
химикатов	0,15	0,23	0,25	–
Инструментально-раздаточная кладовая	0,15	0,25	0,25	–
Промежуточный склад	15... 20 % от склада запасных частей и агрегатов			

П27. Коэффициент $K_{п.с}$, учитывающий тип подвижного состава

Класс подвижного состава	Коэффициент $K_{п.с}$		
	Легковые автомобили	Автобусы	Грузовые автомобили
Особо малый	0,7	0,3	0,4
Малый	0,7	0,6	0,4
Средний	1,0	0,8	0,8
Большой	–	1,0	1,0...1,5
Особо большой	–	1,6	–

П28. Коэффициент K_c, учитывающий списочное число автомобилей

Списочное число автомобилей	Коэффициент K_c
До 75	1,4
От 75 до 150	1,2
От 150 до 300	1,0
От 300 до 600	0,9
От 600 до 800	0,8

П29. Коэффициент, учитывающий разномарочность парка

Число марок автомобилей в АТП	Коэффициент $K_{раз}$
Одномарочный	1,0
Двухмарочный	1,2
Трёхмарочный	1,3
Более трёх марок	1,5

П30. Рекомендуемые способы хранения подвижного состава

Тип ПС	Климатический район	Способ хранения
Легковые автомобили и автобусы	Очень холодный, умеренно холодный, умеренный	Закрытый
	Умеренно тёплый, умеренно тёплый, влажный, тёплый влажный	Открытый без подогрева
	Жаркий сухой, очень жаркий	Под навесом
Грузовые автомобили	Очень холодный	Закрытый (для прицепов и полуприцепов – открытый)
	Холодный, умеренно холодный	Открытый с подогревом и частично закрытый
	Умеренный	Открытый с подогревом
	Умеренно тёплый, умеренно тёплый влажный, тёплый влажный	Открытый без подогрева
Автомобили оперативного назначения (скорая помощь, пожарные и др.)	Все районы	Закрытый

ПРИМЕРЫ ПЛАНИРОВОЧНЫХ РЕШЕНИЙ ЗОН, ЦЕХОВ И УЧАСТКОВ АВТОТРАНСПОРТНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

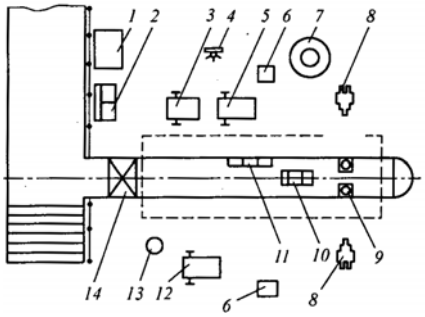


Рис. П1. Схема технологической планировки тупикового поста ТО-1:
1 – слесарный верстак; *2* – ларь для обтирочных материалов; *3* – тележка для транспортировки аккумуляторных батарей; *4* – трёхфазная штепсельная розетка;
5 – передвижной пост слесаря-авторемонтника; *6* – воздухораздаточные автоматические колонки; *7* – стеллаж-вертушка для крепежных деталей;
8 – гайковерты для гаек колес; *9* – гидравлический передвижной подъёмник;
10 – подставка под ноги для работы в осмотровой канаве; *11* – ящик для инструмента и крепёжных деталей; *12* – передвижной пост электрика;
13 – установка для отсоса отработавших газов; *14* – переходной мостик

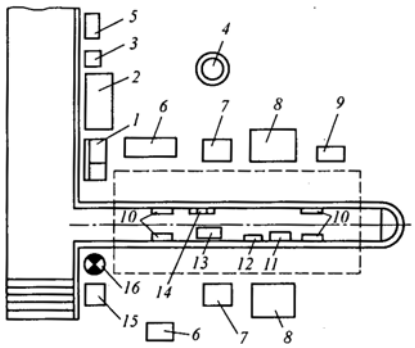


Рис. П2. Схема технологической планировки тупикового поста ТО-2:
1 – ларь для обтирочных материалов; *2* – слесарный верстак; *3* – бак для тормозной жидкости; *4* – стеллаж-вертушка для крепёжных деталей; *5* – тележка для
транспортировки аккумуляторных батарей; *6* – пост электрика-карбюраторшика;
7 – пост слесаря-авторемонтника; *8* – тележка для снятия и установки колес;
9 – электрогайковерт для гаек колес грузовых автомобилей; *10* – подъёмник канавный; *11* – установка для отсоса отработавших газов; *12* – электрогайковерт для гаек стремянок рессор (канавный); *13* – подставка при работе
в осмотровой канаве; *14* – ящик для инструмента и крепёжных деталей;
15 – маслораздаточный бак; *16* – воздухораздаточная колонка

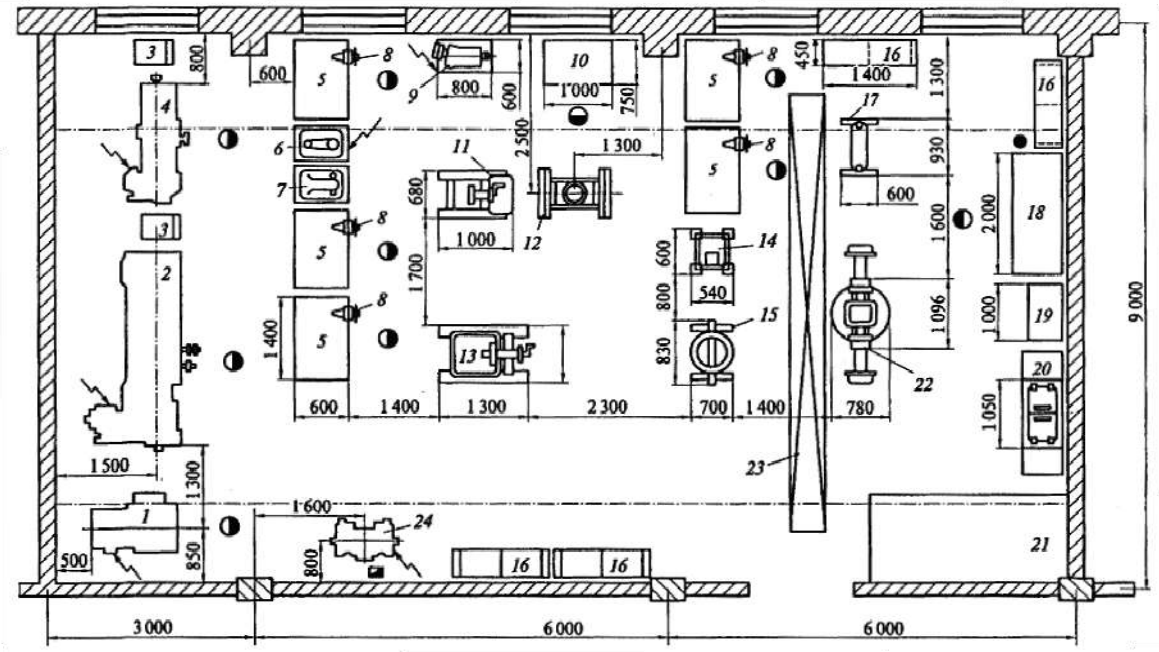


Рис. П3. Планировка агрегатно-механического цеха АТП:

1 – вертикально-сверлильный станок; *2, 4* – токарно-винторезные станки; *3* – тумбочки для инструментов; *5* – слесарные верстаки; *6* – настольно-сверлильный станок; *7* – ручной пресс; *8* – слесарные тиски; *9* – станок для шлифовки фасок клапанов; *10* – поверочная плита; *11, 13* – стенды для ремонта двигателей; *12* – пресс; *14* – стенд для ремонта коробок передач; *15* – стенд для ремонта редукторов задних мостов; *16* – стеллажи для деталей; *17* – стенд для ремонта рулевых механизмов и карданных валов; *18* – стол для сортировки деталей; *19* – ларь для обтирочных материалов; *20* – ванна для мойки деталей; *21* – стеллаж для агрегатов; *22* – стенд для ремонта мостов; *23* – кран-балка; *24* – заточный станок

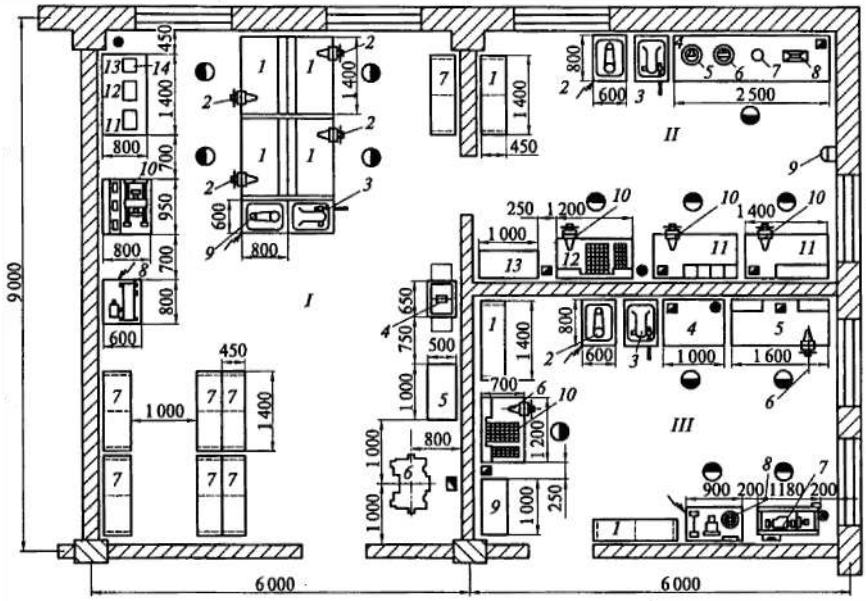


Рис. П4. Планировка электротехнического и карбюраторного цехов АТП:

I – электротехнический цех: *1* – верстаки; *2* – слесарные тиски; *3* – ручной пресс; *4* – ванна для мойки деталей; *5* – ларь для обтирочных материалов; *6* – заточный станок; *7* – стеллажи для деталей; *8* – станок для проточки коллекторов и фрезерования ламелей; *9* – настольно-сверлильный станок; *10* – стенд для проверки электрооборудования; *11* – прибор для проверки системы зажигания; *12* – прибор для проверки якорей; *13* – стол; *14* – прибор для очистки и испытания свечей зажигания; II – карбюраторный цех: *1* – стеллаж для деталей; *2* – настольно-сверлильный станок; *3* – ручной пресс; *4* – стол; *5* – прибор для проверки карбюраторов; *6* – прибор для проверки топливных насосов; *7* – прибор для проверки упругости пружин насосов; *8* – прибор для проверки диффузоров карбюраторов; *9* – прибор для проверки жиклеров; *10* – слесарные тиски; *11* – верстаки; *12* – стенд для разборки и мойки деталей; *13* – ларь для обтирочных материалов; III – цех топливной аппаратуры: *1* – стеллаж для деталей; *2* – настольно-сверлильный станок; *3* – ручной пресс; *4* – стол; *5* – верстак; *6* – слесарные тиски; *7, 8* – стенды для испытания насосов-форсунок, водяных насосов и фильтров; *9* – ларь для обтирочных материалов; *10* – стенд для разборки и мойки деталей

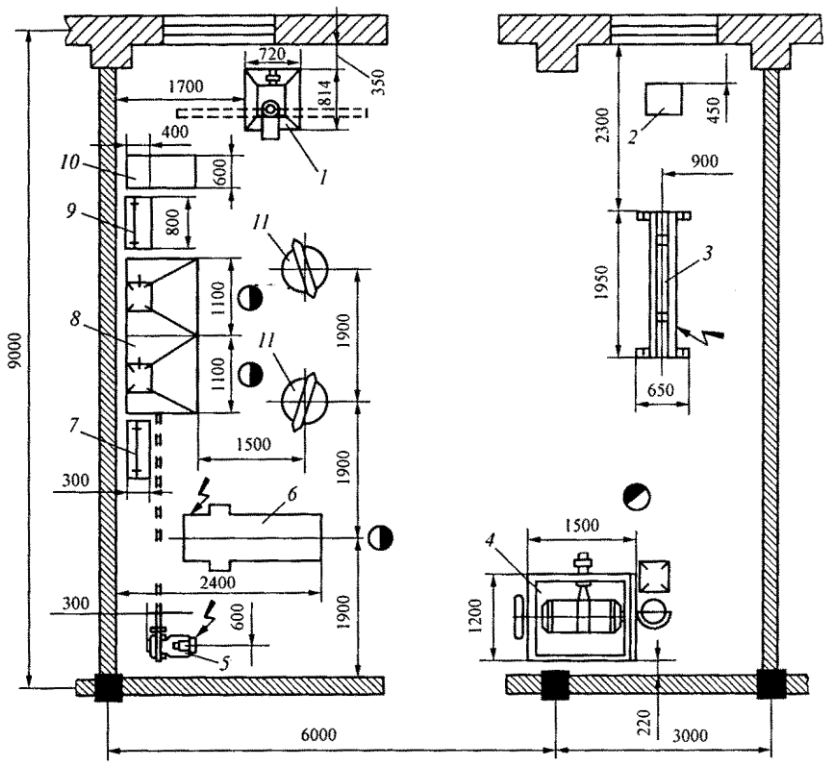


Рис. П5. Кузнечно-рессорное отделение:

1 – стенд для рихтовки рессор; *2* – ящик для песка; *3* – стенд для испытания рессор; *4* – установка для закалки рессорных листов; *5* – воздуходувка к горну;
6 – пневматический молот; *7* – ларь для кузнечного инструмента;
8 – щит для управления печью; *9* – ларь для кузнечного инструмента;
10 – ящик для угля; *11* – наковальня

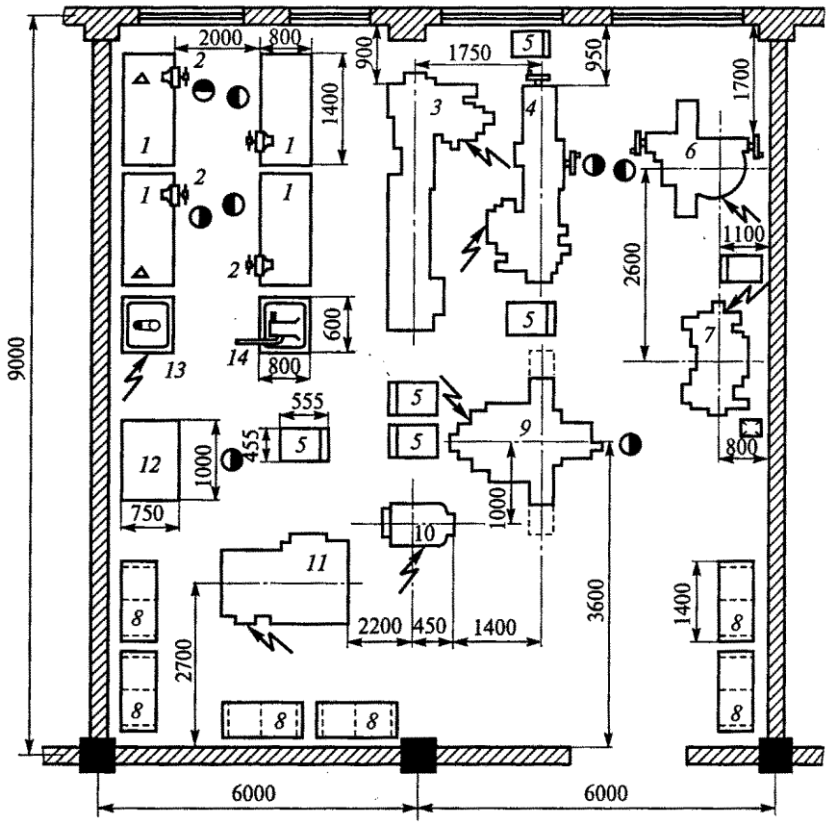


Рис. П6. Слесарно-механический участок:

1 – слесарный верстак; *2* – слесарные тиски; *3, 4* – токарно-винторезные станки;
5 – инструментальный шкаф; *6* – универсально-заточный станок;
7 – обдирочно-шлифовальный станок; *8* – стеллаж для деталей;
9 – станок универсальный фрезерный; *10* – станок отрезной;
11 – вертикально-сверлильный станок; *12* – поверочная плита;
13 – настольно-сверлильный станок; *14* – пресс с ручным приводом

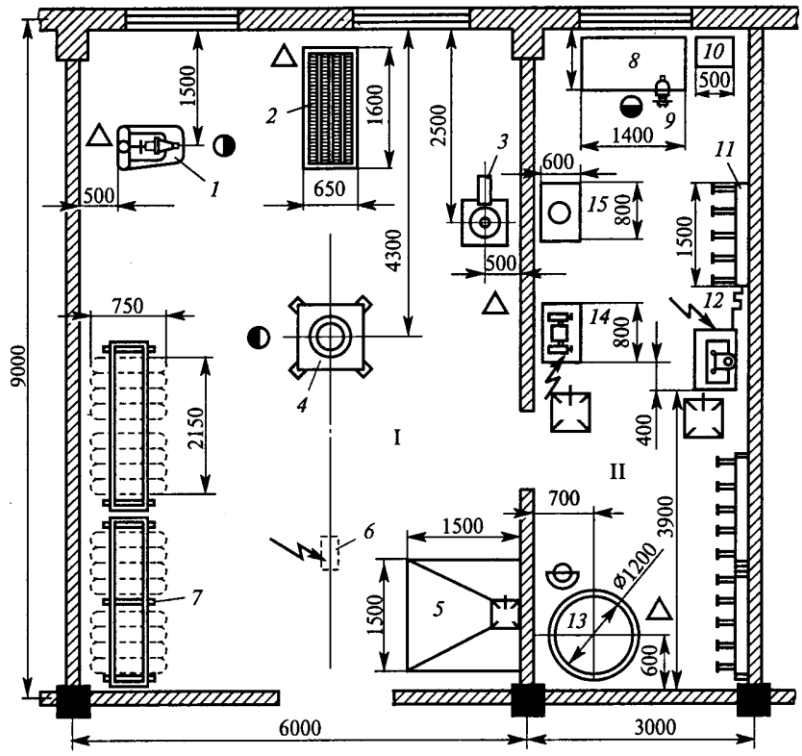


Рис. П7. Участок ТР по ремонту и монтажу шин:
I – шиномонтажный участок: *1* – пневматический борторасширитель;
2 – клеть для накачки шин; *3* – стенд для правки дисков колес;
4 – стенд для демонтажа и монтажа шин; *5* – камера для окраски дисков колес;
6 – электротельфер; *7* – стеллаж для покрышек;
II – шиноремонтный участок: *8* – верстак; *9* – слесарные тиски;
10 – ларь для отходов; *11* – вешалка для камер; *12* – электровулканизационный аппарат; *13* – ванна для проверки камер; *14* – шероховальный станок;
15 – клеемешалка

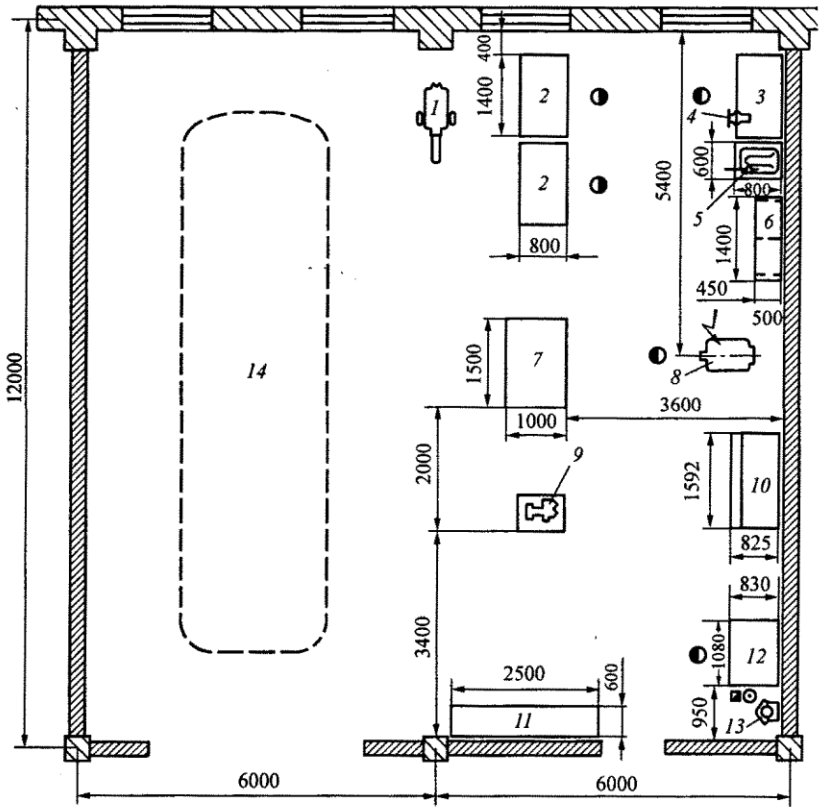


Рис. П8. Кузовное отделение автотранспортного предприятия на 200 автомашин:

1 – передвижной обдирочно-шлифовальный станок; *2* – верстаки жестянщика; *3* – слесарный верстак для арматурных работ; *4* – слесарные тиски; *5* – реечный ручной пресс; *6* – стеллаж для деталей; *7* – правочная плита; *8* – вертикально-сверлильный станок; *9* – рычажные ножницы; *10* – стеллаж для стёкол; *11* – стеллаж; *12* – стол для газосварочных работ; *13* – штатив для баллона с кислородом; *14* – пост ремонта кузова

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Технологическое проектирование в современном автосервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Технологическое проектирование в современном автосервисе» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

Введение
1. Общая характеристика самостоятельной работы
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
5. Методические рекомендации по подготовке доклада
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию
7. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
8. Методические рекомендации по подготовке к зачету
9. Методические рекомендации по подготовке к экзамену
Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Технологическое проектирование в современном автосервисе».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины «Технологическое проектирование в современном автосервисе» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о структуре и типах современных предприятий автосервиса, нормативных и качественных требованиях проектированию технологических объектов автосервиса, основанных на учете потребностей клиентов с соблюдением условий защиты интеллектуальной собственности.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции и обеспечения выполнения гарантийных обязательств

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов

Самостоятельная работа по дисциплине «Технологическое проектирование в современном автосервисе» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий

необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля

1 Дайте определение понятию «условный легковой автомобиль парка».

2 Расскажите об основных задачах технологического расчета станции технического обслуживания.

3 Какие подразделы входят в структуру технологического расчета СТО?

4 Дайте определение понятию «объемно-планировочное решение здания».

5 Перечислите основные требования к разработке объемно-планировочного решения производственного корпуса станции технического обслуживания.

6 Какие основные унифицированные типоразмеры строительных конструкций и параметров зданий должны быть приняты во внимание при проектировании СТО?

7 Охарактеризуйте технологические связи между подразделениями автосервисного предприятия.

8 Какие производственные и административные подразделения можно выделить на территории станции технического обслуживания?

9 С какой целью разрабатываются 2–3 варианта компоновочных решений планировки помещений СТО?

10 Что представляет собой технологическая планировка производственных зон и участков станции технического обслуживания?

11 Охарактеризуйте особенности размещения постов зоны технического обслуживания и ремонта.

12 Какие требования следует соблюдать при проектировании осмотровых канав?

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Основными целями написания курсового проекта являются: расширение и углубление знаний обучающихся, выработка приемов и навыков в анализе теоретического и практического материала, а также обучение логично, правильно, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли в письменном виде. Обучающийся, со своей стороны, при выполнении курсовой работы должен показать умение работать с литературой, давать анализ соответствующих источников, аргументировать сделанные в работе выводы и, главное, – раскрыть выбранную тему.

Темы курсовых проектов:

1. Разработка технологического проекта современной универсальной городской СТО по сервису легковых автомобилей (по брендам).
2. Разработка технологического проекта современной СТО по выполнению кузовных и малярных работ.
3. Разработка технологического проекта современной СТО по сервису ходовой части автотранспортных средств.
4. Разработка технологического проекта современной СТО по сервису подвески автотранспортных средств.
5. Разработка технологического проекта современной СТО по сервису трансмиссии автотранспортных средств.
6. Разработка технологического проекта современной СТО по сервису топливных систем автотранспортных средств.
7. Разработка технологического проекта современной шиномонтажной СТО.
8. Разработка технологического проекта современной автомойки.
9. Разработка технологического проекта современной мойки самообслуживания.
10. Разработка технологического проекта пункта проката легковых авто-мобилей.
11. Разработка технологического проекта многоэтажного гаража стоянки автотранспортных средств.
12. Разработка технологического проекта пункта хранения автомобилей.
13. Разработка технологического проекта придорожной СТО.
14. Разработка технологического проекта автосервисного пункта для автотуристов.
15. Разработка технологического проекта пункта утилизации автомобилей.
16. Разработка технологического проекта дилерского автоцентра.
17. Разработка технологического проекта пункта инструментального контроля автотранспортных средств.
18. Разработка технологического проекта салона по продаже легковых автомобилей и запасных частей.

По результатам устного опроса по курсового проекта обучающемуся выставляется оценка по пятибалльной системе.

Оценка «Отлично» выставляется за курсовой проект (работу), который носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, глубокий анализ, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными

предложениями, имеющими практическую значимость. Произведенные расчеты выполнены правильно и в полном объеме. Работа выполнена в установленный срок, грамотным языком. Оформление соответствует действующим стандартам, сопровождается достаточным объемом табличного материала и графического материала (для курсового проекта), имеет положительный отзыв руководителя.

При защите курсового проекта (работы) студент показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения, а во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.), дает четкие и аргументированные ответы на вопросы, заданные членами комиссии.

Оценка «Хорошо» выставляется за курсовой проект (работу), который носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, проведен достаточно подробный анализ, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, однако анализ источников неполный, выводы недостаточно аргументированы, в структуре и содержании работы есть отдельные погрешности, не имеющие принципиального характера. Работа имеет положительный отзыв руководителя.

При защите курсового проекта (работы) студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения по теме исследования, во время доклада использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется за курсовой проект (работу), который носит исследовательский или описательный характер, имеет теоретическую главу, базируется на практическом материале, однако просматривается непоследовательность изложения материала, анализ источников подменен библиографическим обзором, документальная основа работы представлена недостаточно. Проведенное исследование содержит поверхностный анализ, выводы неконкретны, рекомендации слабо аргументированы, в оформлении работы имеются погрешности, сроки выполнения работы нарушены. В отзыве руководителя имеются замечания по содержанию работы.

При защите курсового проекта (работы) студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за курсовой проект (работы), который не соответствует заявленной теме, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. Выводы не соответствуют изложенному материалу или отсутствуют. В отзыве руководителя имеются критические замечания.

При защите курсового проекта (работы) студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. При защите не используются наглядные пособия (таблицы, схемы, графики и т.п.).

Результаты защиты курсового проекта (работы) оформляются протоколами заседания комиссии.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить самостоятельную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы для экзамена:

1. Нормативные документы, регламентирующие требования к проектированию современных объектов автосервиса.
2. Современные требования к технологическим проектам объектов автосервиса.
3. Качественные требования к технологическим процессам в современном автосервисе.
4. Современные стандарты для СТО, ориентированные на качество обслуживания.
5. Содержание задания на проектирование автосервиса.
6. Разработка проектной документации автосервиса.

7. Порядок разработки генерального плана автосервиса.

8. Расчет мощности дилерской СТО, ориентированной на потребительские предпочтения.

9. Определение размеров участка под дилерский автоцентр.

10. Группировка работ по основным производственным участкам с учетом качества обслуживания потребителей.

11. Расчет численности рабочих дилерской СТО.

12. Расчет площадей зоны технического обслуживания и ремонта в атоцентре.

13. Расчет площадей дилеского автоцентра для работы с клипентурой.

14. Расчет складских площадей дилеского автоцентра

15. Производственные площади для продажи автомобилей.

16. Концепция и планировка рабочего места прямой приемки в автосервисе.

17. Проектирование шоу-рума в автосервисе, ориентированная на формирование клиентурных отношений.

18. Проектирование современной мини СТО, ориентированной на клиентские предпочтения.

19. Технологическое проектирование участка самообслуживание совре-менной СТО с позиции учета потребительский предпочтений.

20. Технологическое проектирование салона проката автомобилей.

21. Технологическое проектирование пункта государственного техниче-ского осмотра автомобилей при СТО для развития клиентурных отношений.

22. Технологическое проектирование участка эвакуации автомобилей и техническая помощь на дорогах.

23. Технологическое проектирование участка тюнинга для удовлетворения идивидуальных запросов потребителей.

24. Технологическое проектирование участка установки газового оборудования.

25. Капитальные затраты при разработке нового технологического проекта СТО.

26. Расчет срока окупаемости внедряемого проекта СТО или участка.

27. Подбор состава технологического оборудования для сервисных про-цессов в проектируемой СТО.

28. Правовая защита проектной документации при сооружении объектов автосервиса.

29. Охранные документы защиты объектов интеллектуальной собственности. Охрана знака обслуживания в автосервисе.

30. Авторские права и их защита на дизайн-проект. Дизайн интерьера выставочного зала автосалона (шоу-рум).

Порядок и критерии оценивания

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

Распределение баллов по экзамену (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки
Устный ответ на экзамене	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

		Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка «неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	1) студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.
Решение экзаменационной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача нерешена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Туревский И. С.	Дипломное проектирование автотранспортных предприятий: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=950640
Л1.2	Туревский И. С.	Техническое обслуживание автомобилей: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982687
Л1.3	Епифанов Л.И., Епифанова Е.А.	Техническое обслуживание и ремонт автомобилей: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=989994
Л1.4	Тихонович А. М., Буйкус К. В.	Устройство автомобилей: учебное пособие	Минск: РИПО, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=487983
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Аюкасова Л. К.	Основы проектирования станций технического обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2003	http://www.iprbookshop.ru/21629.html

Л2.2	Грибут И.Э., Артюшенко В. М.	Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: Учебник	Москва: Издательский дом "Альфа-М", 2009	http://znanium.com/go.php?id=190232

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
3.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskie-processy-tehnicheskogo-obsluzhivaniya-i-remonta-avtomobiley-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskim-rabotam
Л3.2	В.П. Димитров, В.И. Мирный, О.А. Голубева	Интеллектуальная деятельность. Общие положения: методические указания к практической работе по дисциплине «Патентоведение и защита интеллектуальной собственности»: методические указания	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/intellektualnaya-deyatelnost-obshchie-polozheniya-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskoy-rabote-po-discipline-patentovedenie-i-zashchita-intellektualnoy-sobstvenno
Л3.3	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovani

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Волгин, В. В. Открываю автомастерскую [Электронный ресурс] : практическое пособие / В. В. Волгин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 186 c. — 978-5-394-02292-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60484.html

Э2	Марусина, В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. И. Марусина. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 218 с. — 978-5-7782-1792-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/45022.html
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Технологическое проектирование в современном автосервисе»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Современные системы управления сервисом транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Методические указания по дисциплине «Современные системы управления сервисом транспортных средств» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Учет неопределенности и риска при оценке эффективности управления проектами....5
Практическое занятие 2 Мотивация производственного персонала на объектах....6
автосервиса....6
Практическое занятие 3 Использование имитационного моделирования при анализе и прогнозировании спроса на услуги автосервиса....6
Практическое занятие 4 Подготовка предприятия технического сервиса к проведению сертификации соответствия качества услуг по то и ремонту автотранспортных средств....6
Практическое занятие 5 Определение потребности предприятий автомобильного транспорта в запасных частях. Общие положения....6
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....7

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины «Современные системы управления сервисом транспортных средств» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков в применении системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса включая трудовые коллективы, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг, выполнении мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

Знать:

- принципы и методы системного подхода к управлению предприятиями автосервиса как социальными объектами, включая системный анализ, моделирование и прогнозирование;
- особенности социотехнических объектов управления и проблемы управления социотехническим объектами;
- особенности формирования и управления современной кадровой политикой объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг;
- способы мониторинга и прогнозирования потребительского спроса.

Уметь:

- использовать принципы и методы системного подхода к управлению предприятиями автосервиса как социальными объектами, включая системный анализ, моделирование и прогнозирование;
- определять специфику и особенности социотехнических объектов управления и выявлять и решать проблемы управления социотехническим объектами с использованием систем концентрации компетенций;
- управлять кадровой политикой современных объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг;
- осуществлять мониторинга и прогнозирование потребительского спроса.

Владеть:

- методологией системного подхода к управлению предприятиями автосервиса как социальными объектами, включая системный анализ, моделирование и прогнозирование;

- навыками выявления особенностей и проблем социотехнических объектов управления и решения задач управления социотехническим объектами с использованием систем концентрации компетенций;

- мастерством управления кадровой политикой современных объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг;

- навыками выполнения мониторинга и прогнозирование потребительского спроса.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Учет неопределенности и риска при оценке эффективности управления проектами

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.1 ПК- 2.3

Задание

Изучить комплекс работ по определению тягово-экономических показателей автомобиля, применяемое оборудование и технологию диагностирования. Содержание работы

1. Изучить меры безопасности.

2. Изучить назначение и устройство динамометрических (тяговых) стендов и других диагностических средств для поэлементного диагностирования автомобиля.

3. Определить режимы диагностирования автомобиля по тягово-экономическим показателям и нормативную силу тяги на ведущих колесах при максимальном крутящем моменте.

4. Измерить усилие, необходимое для проворачивания ведущих колес и трансмиссии, или время выбега автомобиля со скорости 40 км/ч.

5. Ввести характерную неисправность, например, отключив одну из свечей зажигания. Измерить на прямой или близкой к ней передаче расход топлива на скорости 90 км/ч и максимальную силу тяги на ведущих колесах автомобиля в режиме оборотов двигателя, соответствующих максимальному крутящему моменту.

6 . Заменить неисправную свечу зажигания и повторно определить расход топлива и максимальную силу тяги на ведущих колесах испытуемого автомобиля.

7. Сравнить полученные результаты с первоначальными. Сделать рекомендации по ТО и ТР автомобиля.

Оснащение учебного места Автомобиль ВАЗ-2110 с двигателем 2112. Динамометрический стенд с гидротормозом. Мотор-тестер «Автоскоп 2». Вакуумметр. Газоанализатор. Манометр для определения давления в рампе форсунок и максимального давления, создаваемого бензонасосом. Высоковольтный разрядник. Диагностический сканер «Сканматик» и др.

Практическое занятие 2 Мотивация производственного персонала на объектах автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2

Задание

Изучить основные методы и технологию диагностирования двигателя. Определить остаточный ресурс двигателя.

Провести сравнительную оценку различных методов диагностирования двигателя. Оснащение учебного место Стенд СТЭУ-28-1000 с двигателем ЗМЗ-406. Перекатной стенд с двигателем 182РЕ. Вакуумметр со шкалой до 75 кПа. Газовый расходомер, компрессограф или компрессометр. Прибор (пневмотестер) для определения утечки воздуха К-272. Мотор-тестер для определения работоспособности двигателя. Плакаты и инструкции по диагностированию двигателя.

Практическое занятие 3 Использование имитационного моделирования при анализе и прогнозировании спроса на услуги автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.4

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение приемки автомобиля.
2. Комплекс каких мероприятий выполняется при приемке автомобиля?
3. Что проверяется при контрольном осмотре автомобиля?
4. Какая информация содержится в заказе-наряде?
5. Какие документы являются первичной документацией при приемке автомобиля на СТО?
6 . Как после оформления «движется» заказ-наряд по подразделениям СТО?
7. Какие документы должны храниться в столе заказов?

Практическое занятие 4 Подготовка предприятия технического сервиса к проведению сертификации соответствия качества услуг по то и ремонту автотранспортных средств

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.1, ПК-2.3

Вопросы для обсуждения

1. Какими способами может оцениваться процесс оказания услуги?
2. Какой комплекс мероприятий проводится при проверке технологического процесса в целях определения технологических и контрольных операций, влияющих на характеристики сертифицируемой услуги и их стабильность?
3. Какие сферы деятельности предприятия должны иметь ответственных?
4. Кто и как осуществляет отбор и испытание обслуженного или отремонтированного автомобиля при проведении сертификации соответствия качества услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств?
5. Какие документы оформляются аудиторами по выполненным проверкам и что в дальнейшем с ними происходит?

Практическое занятие 5 Определение потребности предприятий автомобильного транспорта в запасных частях. Общие положения

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2, 2.3

Вопросы для обсуждения

1. Перечислите основные факторы, влияющие на потребность в запасных частях.

2. Назовите этапы прогнозирования потребности в запасных частях по фактическому расходу за предыдущие годы.

3. Каковы особенности, осложняющие расчет потребности в запасных частях для СТО?

4. Назовите основные этапы определения потребности в запасных частях для СТО с использованием компьютерных информационных систем.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=959389
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Миротин Л.Б.	Управление автосервисом: Учеб. пособие	М.: Экзамен, 2004	
Л2.2	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/45022.html
Л2.3	Жуков Б. М., Ткачева Е. Н.	Исследование систем управления: Учебник	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=337801
Л2.4	Поротиков Н. Д.	Изучение и прогнозирование покупательского спроса	Москва: Лаборатория книги, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=140240
Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Карманов К. Н., Мельников А. Н., Хасанов И. Х.	Взаимодействие дерева целей и дерева систем автомобильного транспорта в ТЭА: Методические указания	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014	http://www.iprbookshop.ru/50048.html
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Марусина В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Марусина В.И.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 218 с.— Режим доступа:			

Э2	Мхитарян С.В. Системы управления взаимоотношениями с клиентами [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мхитарян С.В., Маркова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 150 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10826.
Э3	Губко М.В. Теория игр в управлении организационными системами [Электронный ресурс]/ Губко М.В., Новиков Д.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: СИНТЕГ, 2005.— 138 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8480.
Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Современные системы управления сервисом транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Современные системы управления сервисом транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Современные системы управления сервисом транспортных средств» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....4
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...4
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .5
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....6
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....8
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....8
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....9
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....9

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Современные системы управления сервисом транспортных средств».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины «Современные системы управления сервисом транспортных средств» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков в применении системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса включая трудовые коллективы, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг, выполнении мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение.

Самостоятельная работа по дисциплине выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических

задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля

1. Что включает в себя понятие «автосервис»?
2. Назовите основные виды услуг, оказываемых предприятиями автосервиса.
3. Каковы размер и структура автомобильного парка России?
4. Охарактеризуйте возрастную структуру отечественного парка легковых автомобилей.
5. Дайте характеристику автосервиса за рубежом.
6. Приведите структурную схему фирменной системы автосервиса.
7. Каковы основные функции управлений ТО и запасных частей, входящих в фирменную систему автосервиса производителей автомобилей?
8. Каковы основные пути совершенствования автосервиса в России?

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Реклама в туристкой индустрии» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Анализ интеграционных форм организации автосервисного обслуживания для обеспечения конкурентоспособных услуг.
2. Оценка информационных систем обеспечения функционирования предприятий автосервиса.
3. Сравнительная оценка современных систем организации автосервисного производства.
4. Характеристика и оценка систем материального обеспечения объектов автосервиса .
5. Проблемы формирования систем мотивации персонала в управлении социотехническими объектами атосервиса.
6. Анализ систем формирования и управления клиентурными отношений в автосервисе
7. Оценка эффективности подсистем маркетинга в системе управления автосервисным предприятием.
8. Прогнозирование траектории развития автосервисной организации по разработанным стратегиям
9. Оценка развития дилерской сети фирменных автоцентров.
10. Анализ системы принятия управленческих решений на объектах автосервиса.
11. Характеристика и оценка моделей организационного проектирования на объектах автосервиса

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Вопросы к зачету

1. Процесс и система управления предприятием автосервиса.
2. Принципы построения систем.
3. Системный анализ и системный подход в управлении объектами автосервиса.
4. Познавательная и конструктивная составляющая системного подхода.
5. Технология выполнения системного анализа.
6. Моделирование в управлении системами для предоставления качественных услуг и работ предприятиями автосервиса.
7. Концентрация компетенции в системах управления социотехническими объектами.
8. Особенности социотехнических объектов управления и проблемы управления социотехническим объектами.
9. Проблемы построения единой базы знаний и ее использования в системе управления социотехнического объекта.
10. Применение экспертных систем для предоставления конкурентоспособных услуг и работ предприятиями автосервиса.
11. Принципы функционирования систем концентрации компетенции (СКК) в управлении социотехническими объектами.
12. Изменения в работе системы управления, использующей систему концентрации компетенции.
13. Подходы к управлению современной кадровой политикой для обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг.
14. Принципы современного подбора кадров в управлении предприятием автосервиса.
15. Работа с кадровым резервом.
16. Планирование кадрового состава.
17. Обучение персонала в системе управления объектами автосервиса.
18. Аттестация сотрудников.
19. Стимулирование труда для обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг.

20. Должностные инструкции персонала автосервиса.

21. Факторы формирования спроса на услуги автосервиса.

22. Подход к оценке потребительского спроса на услуги автосервиса в регионе.

23. Этапы анализа спроса и прогнозирования развития предприятий автосервиса в регионе.

24. Тенденция в организации автосервисного производства.

25. Современные типы специализации объектов автосервиса. Виртуальные предприятия.

26. Основные черты «мета-компетанции» фирмы-интегратора виртуального предприятия.

27. Условия организации специализированных производств в автосервисе для достижения качественных и конкурентоспособных услуг.

28. Формирование цен на услуги виртуального предприятия.

29. Функции информационной системы управления объектами автосервиса обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг.

30. Обоснование экономической эффективности программы перспективного развития автосервисной сети.

Критерии оценки:

При ответе обучающийся может получить максимальное количество баллов: за первый вопрос – 25 баллов, за второй вопрос – 35 баллов, за третий вопрос – 40 баллов (итого максимальное количество баллов за зачет – 100 баллов).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Сысоев Л. В.	Транспортные средства и их техническая эксплуатация: Методические рекомендации по выполнению практических работ	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2008	http://www.iprbookshop.ru/46341.html
Л1.2	Милославская С. В., Почаев Ю. А.	Транспортные системы и технологии перевозок: Учебное пособие	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2013	http://www.iprbookshop.ru/46872.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	ДГТУ, Каф. "ЭТСиЛ"; сост. Г.Ш. Хазанович	Транспортные системы: метод. указания к практическим занятиям	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/transportnye-sistemy-metod-ukazaniya-k-prakticheskim-zanyatiyam

Л2.2	Милославская С.В., Почаев Ю.А.	Транспортные системы и технологии перевозок	Москва: Московская государственная академия водного транспорта (МГАВТ), 2011	http://znanium.com/go.php?id=420753
Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Чмиль В. П., Чмиль Ю. В.	Автотранспортные средства	, 2011	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=697
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Попов А.В. Ресурсосбережение при проведении технического обслуживания и ремонта. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов А.В., Курбатов Е.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 181 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19037.html.			
Э2	Калюк А.В. Модернизация системы управления ресурсосбережением на промышленных предприятиях [Электронный ресурс]: монография/ Калюк А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8387.			
Э3	Попов А.В. Ресурсосбережение при проведении технического обслуживания и ремонта. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов А.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 72 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19038.html.			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Современные системы управления сервисом транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Методические указания по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....4
Практическое занятие 1. Анализ информации о свойствах оборудования. Построение регрессионной модели по опытным данным.....5
Практическое занятие 2. Оценка точности, статистической адекватности и информационной способности регрессионной модели. Работа с программой обработки экспериментальных данных.5
Практическое занятие 3. Разработка статистической модели работы предприятия автосервиса. 5
Практическое занятие 4. Моделирование технологических процессов работы предприятия сервиса транспортных средств на базе метода Монте – Карло 5
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....6

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Задачи дисциплины формирование у обучающихся знаний и навыков в области основ моделирование и оптимизации процессов и систем сервиса транспортных средств для осуществления успешной профессиональной деятельности.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области транспорта, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-1.1: Разрабатывает регламент проведения работ по измерению и верификации энергетической эффективности при реализации мероприятий в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

ПК-1.2: Осуществляет разработку планов (графиков) работ по измерению и верификации энергетической эффективности при реализации энергосервисных мероприятий.

ПК-1.3: Организовывает проведение работ с использованием методов измерения и верификации энергетической эффективности при реализации мероприятий в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

ПК-1.4: Определяет потенциала экономии энергетических ресурсов при реализации энергосервисных мероприятий, направленных на энергосбережение и повышение энергетической эффективности.

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

Принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, формирования клиентурных отношений.

Уметь:

Проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего

Владеть:

Постановки задач, оптимизации и моделирования, имитационного моделирования

Использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятия сервиса.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1. Анализ информации о свойствах оборудования. Построение регрессионной модели по опытным данным.

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.1

Вопросы для обсуждения

1.Что характеризуют средним значением и стандартным квадратичным отклонением?
2.Как среднее значение и стандартное квадратичное отклонение оценивают исходя из экспериментальных результатов?
3.Почему нормальное распределение чаще других встречается в эксперименте?
4.Какой смысл придают понятиям доверительной вероятности и доверительного интервала?
5.Какую модель использует метод наименьших квадратов и как она связана с его названием?

Практическое занятие 2. Оценка точности, статистической адекватности и информационной способности регрессионной модели. Работа с программой обработки экспериментальных данных.

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-1.4.

Вопросы для обсуждения

6.С какой целью проводят статистический анализ результатов эксперимента?
7.Как проверить гипотезу о совпадении двух независимых средних величин?
8.Как проверить гипотезу о линейности экспериментально полученной зависимости?
9.Моделирование как метод исследования технологических процессов сервиса энергетического оборудования.
10.Задачи оптимизации в сервисе энергетического оборудования.

Практическое занятие 3. Разработка статистической модели работы предприятия автосервиса.

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-1.4.

Вопросы для обсуждения

11.Оптимизация технологических процессов сервиса энергетического оборудования с применением методов линейного программирования.
12.Задачи целочисленного программирования в сервисе энергетического оборудования.
13.Задачи нелинейного программирования в сервисе энергетического оборудования.
14.Элементы теории массового обслуживания в сервисе энергетического оборудования.
15.Календарное планирование в сервисе энергетического оборудования.

Практическое занятие 4. Моделирование технологических процессов работы предприятия сервиса транспортных средств на базе метода Монте – Карло

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-1.4.

Вопросы для обсуждения

16.Сетевое планирование в сервисе энергетического оборудования.
17.Модели и моделирование. Общие понятия и определения.
18.Классификация моделей.
19.Физические, математические, аналоговые модели, сходства и различия.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Смирнов Г. В.	Моделирование и оптимизация объектов и процессов: учебное пособие для магистрантов: учебное пособие	Томск: ТУСУ, 2016	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480963
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Зариковская Н. В.	Математическое моделирование систем: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480523
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Сырецкий, Г. А.	Моделирование систем. Часть 3: лабораторный практикум	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/45402.html
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 127 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/17780.html.			
Э2	Алексеев Г.В. Численное экономико-математическое моделирование и оптимизация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев Г.В., Холявин И.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 195 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16905.html.			
Э3	Аверченков В.И. Основы математического моделирования технических систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Аверченков В.И., Федоров В.П., Хейфец М.Л.— Электрон. текстовые данные.— Брянск: Брянский государственный технический университет, 2012.— 271 с.— Режим доступа:			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows (лицензионное ПО)			
6.3.1.2	Пакет офисных программ Microsoft Office (лицензионное ПО)			
6.3.1.3	Acrobat DC (свободно распространяемое ПО)			
6.3.1.4	Консультант Плюс (отечественное лицензионное ПО)			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс: http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис профиль «Сервис транспортных средств»

Методические указания по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....4
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .8
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....8
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....10
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....11
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....12
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....14
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....15

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью освоения дисциплины «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» является формирование у студентов системных знаний, умений и навыков о комплексе факторов, определяемых функциональными параметрами различных конструктивных подсистем автомобиля, обеспечивающих безопасность транспортных средств в процессе их эксплуатации, и требующих технического контроля и сервисного обслуживания.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-1.1: Разрабатывает регламент проведения работ по измерению и верификации энергетической эффективности при реализации мероприятий в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

ПК-1.2: Осуществляет разработку планов (графиков) работ по измерению и верификации энергетической эффективности при реализации энергосервисных мероприятий.

ПК-1.3: Организовывает проведение работ с использованием методов измерения и верификации энергетической эффективности при реализации мероприятий в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности.

ПК-1.4: Определяет потенциала экономии энергетических ресурсов при реализации энергосервисных мероприятий, направленных на энергосбережение и повышение энергетической эффективности.

Самостоятельная работа по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1.Что характеризуют средним значением и стандартным квадратичным отклонением?
2.Как среднее значение и стандартное квадратичное отклонение оценивают исходя из экспериментальных результатов?
3.Почему нормальное распределение чаще других встречается в эксперименте?
4.Какой смысл придают понятиям доверительной вероятности и доверительного интервала?
5.Какую модель использует метод наименьших квадратов и как она связана с его названием?
6.С какой целью проводят статистический анализ результатов эксперимента?
7.Как проверить гипотезу о совпадении двух независимых средних величин?
8.Как проверить гипотезу о линейности экспериментально полученной зависимости?
9.Моделирование как метод исследования технологических процессов сервиса энергетического оборудования.
10.Задачи оптимизации в сервисе энергетического оборудования.
11.Оптимизация технологических процессов сервиса энергетического оборудования с применением методов линейного программирования.
12.Задачи целочисленного программирования в сервисе энергетического оборудования.
13.Задачи нелинейного программирования в сервисе энергетического оборудования.
14.Элементы теории массового обслуживания в сервисе энергетического оборудования.
15.Календарное планирование в сервисе энергетического оборудования.
16.Сетевое планирование в сервисе энергетического оборудования.
17.Модели и моделирование. Общие понятия и определения.
18.Классификация моделей.
19.Физические, математические, аналоговые модели, сходства и различия.
20.Экспериментальный метод математического описания.

21.Экспериментально-математический метод описания.
22.Общая постановка задачи оптимизации.
23.Основные этапы постановки и решения задачи оптимизации.
24.Выбор критериев оптимальности и требования к ним.
25.Многокритериальные задачи оптимизации. Общий подход. Методы решения.
26.Основные методы свертки критериев оптимальности.
27.Универсальный метод свертки критериев оптимальности.
28.Функция желательности и ее применение.
29.Основная задача линейного программирования.
30.Задача об оптимальном плане производства.
31.Транспортная задача.
32.Геометрический смысл задач линейного программирования.
33.Общая постановка задачи целочисленного программирования.
34.Общая постановка задачи нелинейного программирования.
35.Геометрический смысл и особенности задач нелинейного программирования.
36.Предмет теории массового обслуживания. Системы массового обслуживания с неограниченной очередью.
37.Классификация систем массового обслуживания.
38.Задачи управления запасами в сервисе энергетического оборудования.
39.Методы календарного планирования.
40.Методы сетевого планирования. Сетевой график.
41.Сущность метода динамического программирования.
42.Формальное описание, основное уравнение и вычислительная схема метода динамического программирования.
43.Задача оптимизации режимов работы для групп оборудования, входящего в состав линии.
44.Классификация методов оптимизации. Методы безусловной оптимизации, их применимость, назначение, примеры.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)
45.Методы линейного программирования. Основные задачи.
46.Транспортная задача. Метод потенциалов.
47.Суть задачи кластеризации или таксономии.
48.Суть задачи классификации.
49.Задачи методов факторного анализа.
50.Что лежит в основе подходов кластерного анализа.
51.Эвристические и минимизационные методы кластерного анализа.
52.Какие основные методы оценки характеристик энергетического оборудования используются на современном этапе?
53.Поясните, в чем сущность математического моделирования?
54.По каким критериям оцениваются подобие объекта и модели?
55.Как классифицируются модели в зависимости от способа воплощения оригинала?
56.Какие задачи решаются при математическом моделировании?
57.Как проводится математическое описание процессов протекающих в сервисе энергетического оборудования?
58.Приведите структурную схему моделирования в сервисе энергетического оборудования.
59.Поясните различие моделей по способу представления.
60.Поясните сущность имитационного моделирования.
61.Какие принципы используются для понижения уровня сложности описания модели?
62.Что такое формальное описание модели?

63.Какие подготовительные шаги необходимы при составлении формального описания модели?
64.Изобразите формальную схему системы. Опишите схему с позиций воздействий и преобразований.
65.По каким показателям проводится выбор программного обеспечения для моделирования?
66.Какие программные средства для моделирования вам известны?
67.Каким методом моделируются дискретные, случайные величины?
68.Какой процесс трактуется как случайный? Какими характеристиками описывается случайный процесс?
69.Какие типы случайных процессов встречаются при моделировании систем энергетического оборудования?
70.Отобразите структуру моделирования случайного процесса с заданным законом распределения. Этапы моделирования.
71.Поясните методы и алгоритмы моделирования случайного процесса с нормальным законом распределения.
72.Приведите пример моделирования марковского случайного процесса.
73.Что такое марковские цепи?
74.Дайте трактовку и приведите пример моделирования случайного потока.
75.Что такое модель, с какой целью ее применяют?
76.В чем отличие структурного и классического подхода к моделированию систем?
77.В чем смысл таких характеристик модели, как управляемость и адаптивность?
78.Какие бывают виды моделирования?
79.В чем суть имитационного моделирования, каковы его преимущества и недостатки?
80.Из каких основных блоков состоит имитационная модель систем?
81.Каковы три основных этапа моделирования систем?
82.В чем суть метода статистического моделирования?
83.Что называется факторами и реакцией?
84.Какого типа может быть план полного факторного эксперимента?
85.Что представляет собой статистическая сходимость результатов моделирования?
86.Каковы этапы стратегического планирования?
87.Как обеспечивают точность и достоверность оценки характеристик моделируемой системы?
88.В чем состоит метод коррелированных выборок?
89.Какие требования предъявляются к статистическим оценкам?
90.Каковы типичные задачи проверки статистических гипотез?
91.Что такое статистические критерии согласия?
92.При каких условиях корреляционная связь двух случайных переменных считается значимой?
93.Что представляет собой метод наименьших квадратов?
94.Что позволяет выявить дисперсионный анализ?

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты

ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1.Что характеризуют средним значением и стандартным квадратичным отклонением?
2.Как среднее значение и стандартное квадратичное отклонение оценивают исходя из экспериментальных результатов?
3.Почему нормальное распределение чаще других встречается в эксперименте?
4.Какой смысл придают понятиям доверительной вероятности и доверительного интервала?
5.Какую модель использует метод наименьших квадратов и как она связана с его названием?
6.С какой целью проводят статистический анализ результатов эксперимента?
7.Как проверить гипотезу о совпадении двух независимых средних величин?
8.Как проверить гипотезу о линейности экспериментально полученной зависимости?
9.Моделирование как метод исследования технологических процессов сервиса энергетического оборудования.
10.Задачи оптимизации в сервисе энергетического оборудования.
11.Оптимизация технологических процессов сервиса энергетического оборудования с применением методов линейного программирования.

12.Задачи целочисленного программирования в сервисе энергетического оборудования.
13.Задачи нелинейного программирования в сервисе энергетического оборудования.
14.Элементы теории массового обслуживания в сервисе энергетического оборудования.
15.Календарное планирование в сервисе энергетического оборудования.
16.Сетевое планирование в сервисе энергетического оборудования.
17.Модели и моделирование. Общие понятия и определения.
18.Классификация моделей.
19.Физические, математические, аналоговые модели, сходства и различия.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и	1 1 1 1 1 1

	выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса».

У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Контрольный тест выполняется студентами самостоятельно во время семинарских занятий.

Тестовые задания

Не предусмотрены

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа, как одна из форм оценки уровня подготовки студентов, ставит своей целью закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения данной дисциплины, и приобретение ими навыков практического анализа особенностей функционирования организаций в современных условиях.

Выполнение контрольной работы способствует приобретению студентами навыков самостоятельной работы с первоисточниками, учебной, научной и специальной литературой, умений выделять в них главное, анализировать, обобщать, логично излагать изученный материал.

Не предусмотрены

Оформление контрольной работы и порядок защиты

Контрольная работа должна иметь титульный лист, план работы, непосредственно текст (условие задач и решение).

Контрольная работа должна быть аккуратно оформлена(формат А4, машинописный текст, размер левого поля 20 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм, нижнего – 20 мм, отступ красной строки 1,5, межстрочный интервал 1,5, шрифт 14, TimesNewRoman), иметь нумерацию страниц и список использованных источников, в котором указываются все использованные литературные источники, расположенные в алфавитном порядке и пронумерованные.

Контрольная работа представляется на проверку преподавателю, далее осуществляется защита в виде собеседования.

Критерии оценивания контрольной работы

Уровень качества письменной контрольной работы студента определяется с использованием следующей системы оценок:

Таблица 6 - Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
выполнение заданий 1 2 3 4 5 6	 3 3 3 3 3 2
Максимальное количество баллов	17

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл.).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

Контрольная работа, признанная не отвечающей предъявляемым требованиям, возвращается студенту для доработки, при этом указываются ее недостатки и даются рекомендации для их устранения. Студенту предлагается с учетом замечаний преподавателя вторично представить контрольную работу вместе с первой работой.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие проводится по следующим вопросам.

1.Что характеризуют средним значением и стандартным квадратичным отклонением?
2.Как среднее значение и стандартное квадратичное отклонение оценивают исходя из экспериментальных результатов?
3.Почему нормальное распределение чаще других встречается в эксперименте?
4.Какой смысл придают понятиям доверительной вероятности и доверительного интервала?
5.Какую модель использует метод наименьших квадратов и как она связана с его названием?
6.С какой целью проводят статистический анализ результатов эксперимента?
7.Как проверить гипотезу о совпадении двух независимых средних величин?
8.Как проверить гипотезу о линейности экспериментально полученной зависимости?
9.Моделирование как метод исследования технологических процессов сервиса энергетического оборудования.
10.Задачи оптимизации в сервисе энергетического оборудования.
11.Оптимизация технологических процессов сервиса энергетического оборудования с применением методов линейного программирования.
12.Задачи целочисленного программирования в сервисе энергетического оборудования.
13.Задачи нелинейного программирования в сервисе энергетического оборудования.
14.Элементы теории массового обслуживания в сервисе энергетического оборудования.
15.Календарное планирование в сервисе энергетического оборудования.
16.Сетевое планирование в сервисе энергетического оборудования.
17.Модели и моделирование. Общие понятия и определения.
18.Классификация моделей.
19.Физические, математические, аналоговые модели, сходства и различия.
20.Экспериментальный метод математического описания.
21.Экспериментально-математический метод описания.
22.Общая постановка задачи оптимизации.
23.Основные этапы постановки и решения задачи оптимизации.
24.Выбор критериев оптимальности и требования к ним.
25.Многокритериальные задачи оптимизации. Общий подход. Методы решения.
26.Основные методы свертки критериев оптимальности.
27.Универсальный метод свертки критериев оптимальности.
28.Функция желательности и ее применение.

29.Основная задача линейного программирования.
30.Задача об оптимальном плане производства.
31.Транспортная задача.
32.Геометрический смысл задач линейного программирования.
33.Общая постановка задачи целочисленного программирования.
34.Общая постановка задачи нелинейного программирования.
35.Геометрический смысл и особенности задач нелинейного программирования.
36.Предмет теории массового обслуживания. Системы массового обслуживания с неограниченной очередью.
37.Классификация систем массового обслуживания.
38.Задачи управления запасами в сервисе энергетического оборудования.
39.Методы календарного планирования.
40.Методы сетевого планирования. Сетевой график.
41.Сущность метода динамического программирования.
42.Формальное описание, основное уравнение и вычислительная схема метода динамического программирования.
43.Задача оптимизации режимов работы для групп оборудования, входящего в состав линии.
44.Классификация методов оптимизации. Методы безусловной оптимизации, их применимость, назначение, примеры.
45.Методы линейного программирования. Основные задачи.
46.Транспортная задача. Метод потенциалов.
47.Суть задачи кластеризации или таксономии.
48.Суть задачи классификации.
49.Задачи методов факторного анализа.
50.Что лежит в основе подходов кластерного анализа.
51.Эвристические и минимизационные методы кластерного анализа.
52.Какие основные методы оценки характеристик энергетического оборудования используются на современном этапе?
53.Поясните, в чем сущность математического моделирования?
54.По каким критериям оцениваются подобие объекта и модели?
55.Как классифицируются модели в зависимости от способа воплощения оригинала?
56.Какие задачи решаются при математическом моделировании?
57.Как проводится математическое описание процессов протекающих в сервисе энергетического оборудования?
58.Приведите структурную схему моделирования в сервисе энергетического оборудования.
59.Поясните различие моделей по способу представления.
60.Поясните сущность имитационного моделирования.
61.Какие принципы используются для понижения уровня сложности описания модели?
62.Что такое формальное описание модели?
63.Какие подготовительные шаги необходимы при составлении формального описания модели?
64.Изобразите формальную схему системы. Опишите схему с позиций воздействий и преобразований.
65.По каким показателям проводится выбор программного обеспечения для моделирования?
66.Какие программные средства для моделирования вам известны?
67.Каким методом моделируются дискретные, случайные величины?
68.Какой процесс трактуется как случайный? Какими характеристиками описывается случайный процесс?

69.Какие типы случайных процессов встречаются при моделировании систем энергетического оборудования?
70.Отобразите структуру моделирования случайного процесса с заданным законом распределения. Этапы моделирования.
71.Поясните методы и алгоритмы моделирования случайного процесса с нормальным законом распределения.
72.Приведите пример моделирования марковского случайного процесса.
73.Что такое марковские цепи?
74.Дайте трактовку и приведите пример моделирования случайного потока.
75.Что такое модель, с какой целью ее применяют?
76.В чем отличие структурного и классического подхода к моделированию систем?
77.В чем смысл таких характеристик модели, как управляемость и адаптивность?
78.Какие бывают виды моделирования?
79.В чем суть имитационного моделирования, каковы его преимущества и недостатки?
80.Из каких основных блоков состоит имитационная модель систем?
81.Каковы три основных этапа моделирования систем?
82.В чем суть метода статистического моделирования?
83.Что называется факторами и реакцией?
84.Какого типа может быть план полного факторного эксперимента?
85.Что представляет собой статистическая сходимость результатов моделирования?
86.Каковы этапы стратегического планирования?
87.Как обеспечивают точность и достоверность оценки характеристик моделируемой системы?
88.В чем состоит метод коррелированных выборок?
89.Какие требования предъявляются к статистическим оценкам?
90.Каковы типичные задачи проверки статистических гипотез?
91.Что такое статистические критерии согласия?
92.При каких условиях корреляционная связь двух случайных переменных считается значимой?
93.Что представляет собой метод наименьших квадратов?
94.Что позволяет выявить дисперсионный анализ?

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен. Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить самостоятельную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Порядок и критерии оценивания

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

Распределение баллов по экзамену (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки

Устный ответ на экзамене	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка «неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	1) студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.
Решение экзаменационной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача нерешена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л1.1	Смирнов Г. В.	Моделирование и оптимизация объектов и процессов: учебное пособие для магистрантов: учебное пособие	Томск: ТУСУ , 2016	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480963
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Зариковская Н. В.	Математическое моделирование систем: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2014	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480523
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Сырецкий, Г. А.	Моделирование систем. Часть 3: лабораторный практикум	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/45402.html
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 127 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/17780.html.			
Э2	Алексеев Г.В. Численное экономико-математическое моделирование и оптимизация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Алексеев Г.В., Холявин И.И.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 195 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16905.html.			
Э3	Аверченков В.И. Основы математического моделирования технических систем [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Аверченков В.И., Федоров В.П., Хейфец М.Л.— Электрон. текстовые данные.— Брянск: Брянский государственный технический университет, 2012.— 271 c.— Режим доступа:			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows (лицензионное ПО)			
6.3.1.2	Пакет офисных программ Microsoft Office (лицензионное ПО)			
6.3.1.3	Acrobat DC (свободно распространяемое ПО)			
6.3.1.4	Консультант Плюс (отечественное лицензионное ПО)			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс: http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис профиль «Сервис транспортных средств»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Теория и модели организации автосервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Теория и модели организации автосервиса» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Жизненный цикл организаций автосерсиса....5
Практическое занятие 2 Механистическая и органическая организационные системы....6
Практическое занятие 3 Организация как открытая система, внутренняя и внешняя среда организации, взаимодействие и адаптация к изменениям внешней среды....6
Практическое занятие 4 Оценка эффективности организационных систем. Тенденции развития организации....6
Практическое занятие 5 Оценка эффективности организационных систем. Тенденции развития организации....7
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....8

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Целью освоения дисциплины является изучение теоретической сущности предприятия, реализующей сервисные услуги в области автосервиса, условия функционирования, анализ существующих моделей организации и перспективы их модернизации.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-1.1: Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий

ПК-1.2: Осуществляет управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции и внедрение решений, направленных на обеспечение ее эффективной эксплуатации

ПК-1.3: Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

виды организаций сервиса оборудования в сфере автосервиса

функциональное назначение организаций сервиса автосервиса

закономерности изменения показателей организаций автосервиса

Уметь:

самостоятельно анализировать состояние организации сервиса оборудования автосервиса

разрабатывать технические требования организациям сервиса оборудования автосервиса

определять перспективы улучшения развития организаций сервиса оборудования автосервиса

Владеть:

методами определения основных показателей организаций сервиса оборудования автосервиса

инструментарием для обоснования параметров качества по оцениваемым показателям организаций автосервиса

методами оценки и сертификации организаций сервиса оборудования сферы автосервиса

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор

конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Жизненный цикл организаций автосерсиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.1 ПК- 1.3

Задание

1 Выполнить расчет годовой трудоемкости работ по обслуживанию и ремонту автомобилей на СТО по вариантам, приведенным в таблице для городских СТО и таблице для дорожных СТО. Вариант выбирается по последней цифре номера студенческого билета (зачетной книжки).

Номер вари-анта	Тип СТО	Класс обслуживаемых автомобилей	Число жителей в городе, чел.	K_1	K_2	Число автомобилей заезжающих на мойку	Число продаваемых автомобилей
0	Универсальная	малый и средний	200000	0,75	0,04	700	1000
1	Универсальная	особо малый и малый	300000	0,8	0,03	800	1100
2	Специализированная по модели автомобилей	автомобили семейства ВАЗ	500000	0,75	0,02	1200	1200
3	Специализированная по модели автомобилей	автомобили семейства Hunday	1500000	0,9	0,003	1200	600
4	Специализированная по модели автомобилей	автомобили семейства Renault	2000000	0,9	0,003	1300	500
5	Специализированная по модели автомобилей	автомобили семейства Ford	2500000	0,95	0,002	1100	400
6	Специализированная по модели автомобилей	автомобили семейства BMW	3000000	0,95	0,001	1300	450
7	Специализированная по модели автомобилей	автомобили семейства Audi	3500000	0,95	0,001	1250	400
8	Специализированная по модели автомобилей	автомобили семейства Газель	1800000	0,75	0,008	900	600
9	Специализированная по модели автомобилей	автомобили семейства УАЗ	1200000	0,75	0,005	800	800

2 Выполнить расчеты трудоемкости уборочно-моечных работ, работ по предпродажной подготовке автомобилей и противокоррозионной обработке.

Номер варианта	Тип обслуживаемых автомобилей	Интенсивность движения для дорожной СТО, авт/сут
0	легковые	4000
1	грузовые и автобусы	5000
2	легковые	6000
3	грузовые и автобусы	7000
4	легковые	4500
5	грузовые и автобусы	5500
6	легковые	6500
7	грузовые и автобусы	7000
8	легковые	8000
9	грузовые и автобусы	9000

3 Выполнить расчет трудоемкости вспомогательных работ. Работа оформляется на стандартных листах формата А4, с нанесенными рамками и штампами в соответствии с требованиями к конструкторским и технологическим документам.

Практическое занятие 2 Механистическая и органическая организационные системы

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.1 ПК- 1.3

Вопросы для обсуждения

1 Как определяется годовой объем работ городской универсальной СТО?

2 Как определяется годовой объем работ городской специализированной СТО?

3 Как определяется годовой объем работ дорожной СТО?

3 Как определяется годовой объем работ по уборочно-моечным работам при организации уборочно-моечных работ, как самостоятельного вида услуг?

4 Как определяется трудоемкость работ по предпродажной подготовке автомобилей?

5 Как определяется трудоемкость работ по противокоррозионной подготовке автомобилей?

.

Практическое занятие 3 Организация как открытая система, внутренняя и внешняя среда организации, взаимодействие и адаптация к изменениям внешней среды

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.2

Задание

Результаты наблюдения за продолжительностью приема автомобилей на обслуживание и оформление документов в течение одной недели были сгруппированы по времени и приведены в таблица. Используя полученные данные, определить среднее время приема автомобиля и оформления документов tОБС и интенсивность потока приема и оформления заявок на обслуживание μ.

№ интервала	Интервал времени обслуживания Δt, мин	Частота, f
1	0-5	17
2	5-10	20
3	10-15	19
4	15-20	11
5	20-25	9
6	25-30	6
7	30-35	3
8	35-40	1

Определим среднее время tОБС и интенсивность μ обслуживания клиентов.

Практическое занятие 4 Оценка эффективности организационных систем. Тенденции развития организации

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-1.4

Задание

При оценке технического уровня проектных решений и технико-экономических показателей проектируемой универсальной городской СТО часто используются удельные показатели предприятия, отнесенные на один рабочий пост.

Исходные данные, необходимые для расчета основных показателей городской универсальной станции технического обслуживания, приведены в таблице.

Удельные показатели СТО

Вариант	Число рабочих постов	Число обслуживаемых автомобилей в год	Число автомобиле-мест в здании	Общее число работающих	Число производственных рабочих	Площадь участка	Полезная площадь главного здания	Строительный объем главного здания
	Nп	*Mo*	*Mм*	*Робщ*	*Рш*	*Ау*	*Апк*	*Vпк*
	шт	шт	шт	чел	чел	м кв	м кв	м куб
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	125	1	5,8	4	1390	125	750
2	6	120	1	6	4,3	1380	138	830
3	7	118	1,5	5,9	4,5	1200	220	850
4	8	128	2	7	5,5	1050	205	950
5	10	203	2,2	7,7	5,9	820	201	1225
6	11	116	2,2	5,4	4	1000	218	1380
7	15	125	2,3	5,8	4,4	973	222	1456
8	16	130	2,6	6	4,5	990	200	1250
9	18	142	2,2	7,4	4,8	950	145	1300

Найти.

1 Основные показатели проектируемой СТО.

2 Высоту помещения главного здания.

3 Площадь автомобиле-мест для хранения автомобилей, ожидающих обслуживания, готовых к выдаче и автомобилей сотрудников предприятия.

4 Коэффициент плотности застройки территории.

5 Годовой объем работ.

6 Годовой фонд работы поста.

7 Среднегодовой пробег автомобиля

Практическое занятие 5 Оценка эффективности организационных систем. Тенденции развития организации

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: 1.4

Вопросы для обсуждения

1 Чем определяется организация проведения ТО на поточных линиях или на постах?

2 Что такое ритм производства и как он определяется?

3 Что такое такт производства и как он определяется?

4 Как определяется число постов и число линий ТО?

5 Как определяется число постов ТР?

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Агарков А.П.	Теория организации. Организация производства	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=415506
Л1.2	Агарков А.П., Голов Р. С.	Управление инновационной деятельностью	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=512013
Л1.3	Голов Р. С., Агарков А.П.	Системы управления инновационно-инвестиционной деятельностью промышленных организаций и подготовкой машиностроительного производства	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=512676
Л1.4	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: Монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=559234
Л1.5	Голов Р. С., Агарков А.П.	Организация производства, экономика и управление в промышленности: Учебник для бакалавров	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=935837
Л1.6	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: Монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=937989
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=501570
Л2.2	Агарков А. П., Голов Р. С., Голиков А. М., Иванов А. С., Сухов С. В., Голиков С. А.	Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие	Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454150
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Агарков А.П. Теория организации. Организация производства [Электронный ресурс]: интегрированное учебное пособие/ Агарков А.П., Голов Р.С., Голиков А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 271 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24819.html
Э2	Стародубцева В.К. Практикум по теории организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стародубцева В.К., Лаврентьева А.В., Киселева М.М.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010.— 120 c.— Режим доступа:
Э3	Бардасова Э.В. Теория организации и организационное поведение [Электронный ресурс]: учебное пособие для слушателей магистратуры/ Бардасова Э.В., Сергеева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2013.— 104 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/63478.html
Э4	Войтина Ю.М. Теория организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Войтина Ю.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2011.— 114 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/908.html
Перечень программного обеспечения	
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Теория и модели организации автосервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Теория и модели организации автосервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Теория и модели организации автосервиса» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....4
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....6
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....8
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....8
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....10
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Теория и модели организации автосервиса».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью освоения дисциплины является изучение теоретической сущности предприятия, реализующей сервисные услуги в области автосервиса, условия функционирования, анализ существующих моделей организации и перспективы их модернизации.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-1.1: Изучает и анализирует технологии и качество выполнения процессов постпродажного обслуживания и сервиса, условий работы оборудования с целью определения необходимости проведения корректирующих мероприятий

ПК-1.2: Осуществляет управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции и внедрение решений, направленных на обеспечение ее эффективной эксплуатации

ПК-1.3: Разрабатывает требования к инфраструктуре системы эксплуатации и ремонта, включающей: здания, сооружения, системы энергоснабжения

ПК-1.4: Осуществляет руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла продукции с использованием современных информационных и инновационных технологий

.

Самостоятельная работа по дисциплине выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля

1. Что включает в себя понятие «автосервис»?
2. Назовите основные виды услуг, оказываемых предприятиями автосервиса.
3. Каковы размер и структура автомобильного парка России?
4. Охарактеризуйте возрастную структуру отечественного парка легковых автомобилей.
5. Дайте характеристику автосервиса за рубежом.
6. Приведите структурную схему фирменной системы автосервиса.
7. Каковы основные функции управлений ТО и запасных частей, входящих в фирменную систему автосервиса производителей автомобилей?
8. Каковы основные пути совершенствования автосервиса в России?

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;
- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Реклама в туристкой индустрии» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Анализ интеграционных форм организации автосервисного обслуживания для обеспечения конкурентоспособных услуг.
2. Оценка информационных систем обеспечения функционирования предприятий автосервиса.
3. Сравнительная оценка современных систем организации автосервисного производства.
4. Характеристика и оценка систем материального обеспечения объектов автосервиса .
5. Проблемы формирования систем мотивации персонала в управлении социотехническими объектами атосервиса.
6. Анализ систем формирования и управления клиентурными отношений в автосервисе
7. Оценка эффективности подсистем маркетинга в системе управления автосервисным предприятием.
8. Прогнозирование траектории развития автосервисной организации по разработанным стратегиям
9. Оценка развития дилерской сети фирменных автоцентров.
10. Анализ системы принятия управленческих решений на объектах автосервиса.
11. Характеристика и оценка моделей организационного проектирования на объектах автосервиса

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и	1 1 1

	структуре реферата; - грамотность и культура изложения	 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Вопросы к зачету

1.Понятие организации. Типы организационных отношений.

2.Система. Основные свойства систем.

3.Классификация систем.

4.Внутренняя среда организации: цели, задачи, структура, технология, персонал.

5.Внешняя среда организации: прямые и косвенные факторы. Взаимодействие и адаптация к изменениям внешней среды.

6.Концепция жизненного цикла организации.

7.Понятие организации как социальной системы: основные компоненты социальной системы.

8.Основные уровни социальных систем.

9.Особенности социальных систем.

10.Классификация социальных организаций по правовому статусу.

11.Формальная и неформальная организации.

12.Эволюция социально-экономических систем.

13.Классификация хозяйственных организаций.

14.Характеристика организаций с ограниченной ответственностью.

15.Особенности обществ с полной ответственностью.

16.Основные единичные и групповые организационные формы организации компаний.

17.Государственные организации. Их характеристика.

18.Сущность управленческой деятельности.

19.Объект и субъект управления.

20.Структура системы управления организацией.

21.Понятия «зависимость», «закономерность», «закон» как общенаучные категории. Классификация зависимостей.

22.Формулировка закона синергии и варианты его реализации. Признаки достижения синергии в организации.

23.Методы усиления общего потенциала организации.

24.Формулировка закона самосохранения и его аналитическое обоснование.

25.Типовые варианты реализации закона самосохранения.

26.Формулировка закона развития и его аналитическое обоснование.

27.Варианты реализации закона развития.

28.Формулировка закона информированности-упорядоченности и варианты его реализации.

29.Формулировка закона единства анализа и синтеза и его математическая интерпретация.

30.Типовые варианты реализации закона единства и анализа синтеза.

31.Формулировка закона композиции-пропорциональности и типовые варианты его реализации.

32.Значение специфических законов социальной организации для построения и функционирования социальных систем.

33.Принципы статического состояния организации.

34.Принципы динамического состояния организации.

35.Общие принципы организации: принципы соответствия и принципы оптимальности.

36.Принципы рационализации.

37.Содержание основных этапов проектирования организационных систем.

38.Методы проектирования организационных систем.

39.Методологические принципы организационного проектирования.

40.Этапы организационного проектирования.

41.Значение и задачи организационного проектирования.

42.Традиционные модели организационных структур.

43.Инновационные модели организационных структур.

44.Оценка эффективности организационных систем.

45.Понятие коммуникации. Роль коммуникации в управлении организацией.

46.Классификация коммуникаций в организации.

47.Повышение эффективности организационной коммуникации.

48.Формы и методы коммуникации.

49.Понятие, структурные элементы и свойства организационной культуры.

50.Типология организационных культур.

51.Методы поддержания организационной культуры.

52.Функции организационной культуры.

53.Менеджеры как субъекты организаторской деятельности.

54.Характер, содержание и особенности управленческого труда.

55.Культура управленческого труда.

.

Критерии оценки:

При ответе обучающийся может получить максимальное количество баллов: за первый вопрос – 25 баллов, за второй вопрос – 35 баллов, за третий вопрос – 40 баллов (итого максимальное количество баллов за зачет – 100 баллов).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Агарков А.П.	Теория организации. Организация производства	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=415506
Л1.2	Агарков А.П., Голов Р. С.	Управление инновационной деятельностью	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=512013
Л1.3	Голов Р. С., Агарков А.П.	Системы управления инновационно-инвестиционной деятельностью промышленных организаций и подготовкой машиностроительного производства	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=512676
Л1.4	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: Монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=559234
Л1.5	Голов Р. С., Агарков А.П.	Организация производства, экономика и управление в промышленности: Учебник для бакалавров	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017	http://znanium.com/go.php?id=935837
Л1.6	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: Монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=937989
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Агарков А.П., Аникин Б.А.	Эффективная организация и управление инструментальным хозяйством предприятия: монография	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016	http://znanium.com/go.php?id=501570
Л2.2	Агарков А. П., Голов Р. С., Голиков А. М., Иванов А. С., Сухов С. В., Голиков С. А.	Теория организации. Организация производства: интегрированное учебное пособие	Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454150
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Агарков А.П. Теория организации. Организация производства [Электронный ресурс]: интегрированное учебное пособие/ Агарков А.П., Голов Р.С., Голиков А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 271 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24819.html
Э2	Стародубцева В.К. Практикум по теории организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стародубцева В.К., Лаврентьева А.В., Киселева М.М.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010.— 120 c.— Режим доступа:
Э3	Бардасова Э.В. Теория организации и организационное поведение [Электронный ресурс]: учебное пособие для слушателей магистратуры/ Бардасова Э.В., Сергеева Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2013.— 104 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/63478.html
Э4	Войтина Ю.М. Теория организации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Войтина Ю.М.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2011.— 114 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/908.html
Перечень программного обеспечения	
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Теория и модели организации автосервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Тюнинг автомобилей»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Тюнинг автомобилей» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Тюнинг двигателя автомобиля....5
Практическое занятие 2 Тюнинг трансмиссии автомобиля....9
Практическое занятие 3 Тюнинг механизмов управления....12
Практическое занятие 4 Тюнинг салона автомобиля....14
Практическое занятие 5 Аэрография автомобиля....15
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....16

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель преподавания дисциплины состоит в получении обучающимися знаний, умений и навыков в области современных направлений тюнинга легковых автомобилей, видах тюнинга, способах модернизации двигателей, подвески автомобилей, внешнего тюнинга, тюнинга интерьера и установке дополнительного электрооборудования для удовлетворения запросов клиентов автосервисных предприятий.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

методы повышения качества обслуживания, формирования клиентурных отношений в области тюнинга автомобилей;

методы анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей в области тюнинга.

Уметь:

применять методы повышения качества обслуживания и улучшения клиентурных отношений в области тюнинга;

применять методы анализа процессов сервиса для удовлетворения запросов потребителей в области тюнинга.

Владеть:

навыками применения методов повышения качества обслуживания в области тюнинга автомобилей;

навыками применения методов анализа качества сервиса в области тюнинга автомобилей.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному

специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Тюнинг двигателя автомобиля

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2/3

Цель работы: уяснение целесообразности дооборудования автомобилей для работы на газовом топливе; приобретение практических навыков раз работки технологии установки ГБО на автомобиль.

Оборудование и оснащение: ПК, программа «Виртуальный тюнинг автомобиля», Интернетресурсы.

Общие сведения

Автомобильное газобаллонное оборудование – это газодазирующая система, установка которых позволяет использовать в качестве автомобильного топлива сжиженный газ вместо бензина.

При этом ГБО (газобаллонное оборудование) встраивается в автомобиль дополнительно «поверх» бензинового и может использоваться опционально. В состав автомобильной газобаллонной установки входят следующие комплектующие:

автомобильный газовый баллон (емкость со сжиженным газом). Может иметь различные размеры и форму. Чаще всего встречается цилиндрическа я, но существует и баллон округлой формы, который можно установить в нише, ко торая предназначена для запасного колеса.

переключатель вида топлива. Данная часть устройства газобаллонного оборудования монтируется в салон и используется для смены режима газ/бензин редуктор-испаритель. Часть комплекта газового оборудования для автомобиля, отвечающая за подогрев и испарение сжиженного газа, целью которого является снижение давления газа.

электромагнитный газовый клапан с фильтром. Эта часть устройства ГБО предназначен для перекрытия подачи газа во время простоя автомобиля или использования бензина. Фильтр очищает топливную смесь.

электромагнитный бензиновый клапан (в карбюраторных автомобиля х) или эмулятор форсунок (в инжекторных автомобилях). Служит для прекращения подачи бензина во время использования газа.

выносное заправочное устройство. Эта часть оборудования ГБО устанавливается методом врезки в задний бампер и служит для без опасного присоединения шланга для заправки баллона газом.

мультиклапан. Выполняет несколько функций, в том числе отвечает за перекрытие утечки газа при повреждении газобалонной установки.

Кроме этого в состав комплектующих для газового оборудования автомобилей входит газовая магистраль высокого давления, смеситель газа, газовыйдозатор, газонепроницаемый кожух, а также элементы крепежа, крон штейны, муфты, различные гайки, переходники, хомуты, газовые трубопровод ы, рукава, штуцеры, ниппели и т.п.

Принцип работы газобаллонного оборудования практически иден тичен принципу впрыска бензинового топлива.

Сначала сжиженный газ поступает из баллона в газовую магистраль, откуда еще в жидкой форме проникает в газовый клапан-фильтр, где очищается от взвесей и смол.

На следующей ступени газ поступает в редуктор- испаритель, здесь его давление понижается.

1. Затем по шлангу низкого давления газ через дозатор поступает в смеситель.

Переключение между режимами газ/бензин осуществляется с помощью

переключателя видов топлива, который помещается на приборную панель авто. Газовое оборудование для автомобилей инжекторного типа (инжекторное ГБО) имеет отличие в том, что здесь бензиновый клапан не используется. Вместо него устанавливается эмулятор форсунок, который при подаче газа имитирует работу бензиновых форсунок. Это делается для того, чтобы автомобиль не пе решел в режим аварийной работы.

В газобаллонном оборудовании 4го поколения (ГБО4- го поколения) присутствуют специальные газовые форсунки, которые кроме функции подач и газа в коллектор выполняют функцию эмулятора.

В настоящий момент существует две схемы подключения газобаллонного оборудования.

Первая - классическая, когда газ подается в карбюратор или инжектор и вторая последовательная, когда газ подается в газовые форсунки, расположенные рядом с бензиновыми.

Первая схема газобалонного оборудования – традиционная, она менее дорога при установке, быстро окупается, но имеет существенный недостаток.

Смесь, образующаяся в результате переключения режимов, имеет низкое качество, что способствует более быстрому износу двигателя.

Вторая – более дорогостоящая, но зато признана на сегодняшний день самой лучшей системой подачи газа.

Газобаллонное оборудование: за и против За:

Основная причина использования газобаллонного оборудования для автомобилей (легковых и грузовых) – значительно более низкая стоимость газового топлива по сравнению с бензином. Литр качественного бензина АИ- 98 стоит в 23 раза больше, чем литр сжиженного газа, а это значит, что вы будете расходов ать в 2 раза меньше средств на топливо для авто. В среднем цена на авто газ составляет сегодня около 10 рублей за 1 литр.

В Интернете можно почитать различные обсуждения газового оборудования на автомобиль и везде автовладельцы заявляют о существенной экономии на топливе. Однако существует общее мнение, что в целом расход газа на автомобиле на 10 % больше расхода бензина. Тем не менее, если пробег в год превышает 15 тысяч километров – специалисты советуют однозначно переходить на газ.

Если же вы проходите не более 10 тысяч км. в год, газовое оборудование на машину ставить будет менее выгодно.

Но кроме финансовой стороны вопроса газобаллонные автомобили имеют и множество других преимуществ:

Возможность покрывать большие расстояния на одной заправке автомобилей газом и бензином.

Это особенно удобно для тех, кому приходится ездить в дальние поездки на автомобиле. В сумме пробег на газе и бензине возрастает вдвое, так как на автомобили редко ставятся газобаллонные установки с баллоном емкостью меньше, чем бензиновый бак.

Одно из ярко рекламируемых достоинств природного газа на авто – высокое октановое число по сравнению с бензином (100 и выше в зависимости от состава газа). Это снижает риск детонации, сводя его практически к нулю, и уменьшает нагрузку на поршнево- шатунную систему двигателя.

Газ на автомобиле – это более чистое топливо с экологической точки зрения.

Благодаря этому в газовом выхлопе процент вредных примесей намного ниже, а также меньше угарного газа. Поэтому массовая эксплуатация автомобиля на газу позволит существенно улучшить экологическую обстановку в городах.

При использовании газобалонного оборудования для автомобилей, благодаря тому, что газ лучше смешивается с воздухом, двигатель работает тише и мягче, на деталях практически не образуется нагар и копоть, газ значительно чище по своему составу, чем

бензин. Он не засоряет масло, поэтому его нужно мен ять значительно реже. Это же касается и свечей.

Автомобили на сжиженном природном газе дольше сохраняют ресурсы двигателя, а сама система меньше подвержена амортизации. Благодаря этому ремонт подвижных резиновых частей можно осуществлять значительно реже, приблизительно раз в пять лет.

Автомобильное газобалонное оборудование может быть также использовано в качестве противоугонной системы в вашем автомобиле. Вы легко отсоединяете Попытка коммутатор, и подача обоих видов топлива прекращается. несанкционированного запуска мотора, злоумышленника неудачей. таким образом, обернется для Против:

Газ на авто горит медленнее, чем бензин. За счет этого немного снижается динамика разгона и наблюдается потеря мощности двигателя.

При эксплуатации газобаллонного оборудования возрастает нагрузка на клапана. Зазор клапанов рекомендуется увеличить на 30% для уменьшения р иска их перегрева.

По этой же причине нежелательно позволять двигателю работать на скорости свыше 5 тыс. оборотов в минуту.

Газовое автомобильное оборудование и особенно сам баллон со сжиженным газом занимает место в багажнике, увеличивая нагрузку на заднюю ось. Это может быть не совсем удобно, хотя, конечно, не отменяет других преимуществ. Удобно

будет разместить газовое оборудование для грузовых автомобилей, в них больше места и не так ощущается вес и размер баллона.

В холодное время года могут возникнуть и другие неудобства использования газобаллонного оборудования на авто. Резиновые детали в мороз могут лопнуть, что приведет к выходу из строя всей системы.

Поэтому в мороз рекомендуется прогреть машину и начать езду на бензине, а при прогреве двигателя перейти на газ.

Виды топлива для автомобильного газового оборудования Газобалонные автомобили могут использовать в качестве топлива 2 вид а газа: пропан и метан.

Пропан- бутан (смесь двух газов для краткости называют просто пропан) – сжиженный нефтяной газ, обладающий многими ценными эксплуатационными качествами по сравнению с бензином. Главное из них – стоимость газа, которая держится на уровне 50 % от стоимости бензина. Среди автовладельцев, установивших автомобильное газовое оборудование, пропан более распространен и процесс заправки очень похож на обычную заправку бензином. Отличие лишь в том, что заправка ГБО пропаном осуществляется в жидком состоянии под давлением в 6 атмосфер. Метан - газ для газобаллонного оборудования автомобилей – это углеводород без цвета и запаха. В этом его первое и существенное отличие от пропана. Для того чтобы определить утечку в метан добавляют специальные одоранты с неприятным запахом. Метан –чуть менее распространенный газ, который, однако, имеет свои преимущества перед пропаном. Газовое оборудование для автомобилей на метане считается более безопасным, так как метан легче воздуха и при утечке образует летучую смесь,которая быстро испаряется и не образует взрывоопасной ситуации.

Есть и у метанового газового оборудования на автомобиль и свои минусы. И самый главный – его громоздкость. Метан хранится в баллонах под давлением в 300атмосфер и поэтому требует наличия стальных баллонов, каждый из которых весит около 80 кг. Это определяет и довольно высокую стоимость установки гбо на метане, которая в два- три раза выше, чем пропановое. Метановые заправки мало

распространены и встречаются в основном в крупных городах. Виды газового оборудования на автомобили

Газовое оборудование на авто в своем развитии прошло несколько ступеней. Сегодня принято выделять 5 поколений ГБО в зависимости от принципа работы и конструкции. Деление это условное и используется в основном сотрудниками автосервисов. ГБО на автомобиль 1го поколения отличается раздельной системой

редуктора и испарителя. Несмотря на хорошие эксплуатационные качества и надежную работу, выпуск такого оборудования прекратили около 10 лет назад. ГБО на авто 2го поколения имеет дозатор газа, регулирование которого осуществляется вручную. 3-е поколение уже имеет электронный дозатор газа. ГБО автомобиля 4-го поколения отличается тем, что газ из редуктора подается на газовые форсунки, принцип работы которых схож с принципом работы бензиновых форсунок. Оборудование этой разновидности сегодня наиболее распространено. Газобаллонное оборудование 5го поколения - новое газовое оборудование для автомобилей, принципиальное отличие которого в том, что газ впрыскивается непосредственно в цилиндр еще в сжиженном состоянии. Установка газобалонного оборудования (ГБО) на автомобиль. Согласно правилам установки газобаллонного оборудования, этот процесс проходит в два этапа. На первом этапе необходимо подобрать комплект ГБО под автомобиль.

Для этого необходимо сообщить специалисту, в каком режиме планирует ся использовать оборудование: постоянно или периодически, как долго вы собираетесь эксплуатировать автомобиль в целом.

На основе этих сведений специалист сделает вывод, какое необходимо установить газобаллонное оборудование, чтобы покупка и установка принесли вам реальную экономическую выгоду, а не оказались напрасной тратой денег.

Как правило, на карбюраторные и инжекторные автомобили до 2008 года выпуска целесообразно ставить ГБО 2-го поколения торговых марок Tomasetto, Lovato, BRC, Tartarini.

Для более молодых авто оптимальным решением будет установка газобаллонного оборудования (гбо) 4-го поколения фирмы DIGITRONIC.

В Европе на двигатели GDI производят установку гбо 5го поколения.

Оно имеет принципиальное отличие в том, что газ еще в сжиженном виде по ступает непосредственно в цилиндр авто.

В нашей стране ее еще не производят. После выбора начинается процесс монтажа. В случае стандартной машины, стандартного комплекта оборудования и отсутствия непредвиденных накладок перевод авто на газ занимает около 46 часов.

Иногда может потребоваться и большее количество времени: до 3- 4 суток, особенно это касается редких иномарок.

Установка газового оборудования на инжектор требует особого внимания ввиду необходимости установки защитных клапанов, так называемых «хлопушек»,

точного определения места смесителя, а также коррекции угла опережения зажигания.

Разнится установка газа на автомобиль и в зависимости от вида газа, который будет использоваться в качестве топлива.

Метан – самое дешевое топливо из всех ныне существующих, его цена примерно в два раза ниже, чем у пропана.

Однако установка газового оборудования на метане в целом обойдется значительно дороже.

Кроме этого имеются и другие недостатки использования метана. 10 Вопервых, расход метана в 35 раз больше, чем пропана, а баллоны с этим газом тяжелы (до 100 кг) и содержатся под давлением до 300 атмосфер. Для т ого чтобы перемещаться на большие расстояния необходимо иметь большие запасы метана, то есть возить несколько баллонов одновременно. Таким образом, установка ГБО на метане на легковые автомобили автоматически становится невозможной. Во-вторых, использование метана почти на 15 % снижает мощность двигателя.

Кроме этого количество метановых заправок в нашей стране оставляет желать лучшего. Они в основном расположены в крупных городах и немногочисленны на трассе. После завершения работ по установке газобаллонного оборудования на авто начинается процесс регулировки и отладки. Теперь можно заправить машину и проверить

работоспособность системы. Целью регулировки является обеспечение оптимального расхода топлива при сохранении хорошего ресурса двигателя. В хорошем автосервисе после переоборудования авто на газ вам проведут регулировку при помощи газоанализатора. Однако опытные мастера способны проверить правильность работы ГБО на слух. Окончательная настройка осуществляется уже на ходу автомобиля. На последнем этапе необходим о зарегистрировать установку газового оборудования на машину и получить следующие документы: • свидетельство о соответствии; • свидетельство об испытаниях; • гарантийный талон или сервисную книжку.

Сама по себе установка газового оборудования (ГБО) на автомобиль – это не очень сложное, однако ответственное мероприятие, так как речь идет о работе со взрывоопасными веществами. Не смотря на то, что в Интернете приведены подробные инструкции, как перевести автомобиль на газ, заниматься самодеятельностью и пытаться самому установить ГБО не рекомендуется. Вы можете столкнуться с трудностями, исправить которые могут только люди, имеющие опыт, специальные знания и прошедшие соответствующее обучение.

Производить работы должен квалифицированный установщик газового оборудования на автомобиль, знакомый с тонкостями этого процесса. При этом лучше всего, если установка ГБО на авто проводится в условиях автосервиса, при наличии необходимого диагностического и регулировочного оборудования.

Порядок выполнения работы

1. Изучить методику дооборудования автомобилей для работы на газовом топливе.

2. Для принятой модификации автомобиля принять:

3. 4. вид топлива; вид применяемого оборудования; схему подключения газобаллонного оборудования.

Описать технологию установки ГБО. Отчитаться по работе.

Содержание отчета

Отчет о выполненной лабораторной работе должен содержать:

Название и цель работы.

Модификацию автомобиля.

Описание выбранного варианта тюнинга: вид топлива, вид применяемого оборудования, схему подключения газобаллонного оборудования.

Описание технологии установки ГБО.

Вывод по работе.

Контрольные вопросы

Назначение газобаллонного оборудования.

Состав автомобильной газобаллонной установки.

Принцип работы газобаллонного оборудования. 4.

Отличительные особенности газового оборудования, применяемого для автомобилей инжекторного типа (инжекторное ГБО) .

Схемы подключения газобаллонного оборудования.

Газобаллонное оборудование: преимущества и недостатки.

Виды топлива для автомобильного газового оборудования.

Виды газового оборудования.

Технология установки ГБО.

Практическое занятие 2 Тюнинг трансмиссии автомобиля

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2

Общие сведения

Доводка трансмиссии автомобиля –

одно из наиболее важных направлений тюнинга.

Трансмиссия автомобиля предназначена для передачи крутящего момента от двигателя к ведущим колесам. Ее составные части: сцепление

(обеспечивает наличие или отсутствие связи между двигателем и коробкой передач), коробка передач (подает и перераспределяет мощность и крутящий момент от двигателя к приводным валам колес) и приводные валы. Трансмиссия любого, особенно спортивного автомобиля важнейший механизм реализации динамических характеристик двигателя. Основную роль в трансмиссии играет коробка передач - даже с относительно слабым мотором машина может быть быстрой из-за правильно подобранных передаточных чисел КПП. Всем известно, что спортивные автомобили отличаются от серийных, в первую очередь, именно коробками передач, а уж потом моторами, кузовами и подвеской. Что же можно сделать со стандартной КПП?

Для начала меняется передаточное отношение главной пары на более высокое. При такой замене машина заметно прибавляет в динамике. Все очень просто: двигателю легче набирать обороты при более высоком пере даточном коэффициенте главной пары. Конечно, как и всегда, есть своя оборотная сторона –приходится чаще переключать передачи, да и максимальная скорость автомобиля с более высоким передаточным отношением главной пары КПП значительно уменьшается. Можно даже примерно подсчитать, на сколько уменьшается максимальная скорость. Допустим, стандартная главная пара для автомобиля имела передаточное отношение 3,7, при этом его максимальная скорость составляла 180 км/ч. Затем установили главную пару 4,5, путем не хитрых подсчетов получаем максимальную скорость в 148 км/ч.

На кроссовых автомобилях используются главные пары 5,1, т.е. максимальная скорость такого автомобиля составит всего 130 км/ч. В реально жизни достаточно неудобно использовать автомобиль с максимальной скоростью 130 км/ч. Поэтому и существует в доводке автомобиля некоторое разграничение на тюнинг и чистый спорт. То есть, как уже упоминалось, нужно придерживаться «золотой середины», выиграть в динамике ровно столько, чтобы не страдать от снижения максимальной скорости. Далее, можно поменять шестерни передач на тюнинговые. Делается это для того, чтобы сделать разгон как можно более эффективным. Владельцы «восьмерок» и «девяток» наверняка знают, что, даже если сильно выкрутить двигатель на первой передаче, при переключении на вторую обороты резко падают, снижается и динамика автомобиля. Виной тому - слишком большой разрыв между передаточными числами 1ой и 2- ой передач. Тюнинговые же ряды могут быть рассчитаны так, чтобы обеспечивать равномерный разгон автомобиля на всех передачах. Для этого передаточные числа некоторых передач изменяются по сравнению со стандартными, в итоге двигатель при разгоне работает в достаточно узком и наиболее удобном для себя диапазоне оборотов. Для гонок, стритрей синга применяется несколько другая схема: первая передача делается как можно «длиннее». На длиной первой передаче двигатель легко набирает высокую скорость. Остальные передачи наоборот, сближаются, что позволяет оптимально реализовать мощность двигателя. При этом, чтобы не страдать от нехватки максимальной скорости, тюнинг- ателье «Глобус» предлагает установку дополнительно шестой передачи. Правильный подбор передаточных чисел главной пары редуктора, первичного вала и ведомых шестерен вторичного вала - залог согласованной работы трансмиссии. Передаточные числа подбираются в зависимости от мощностных и моментных характеристик двигателя, размера колес и самое главное от пожеланий владельца автомобиля.

И конечно, после такой доработки КПП ей требуется максимально быстрое и четкое включение выбранной передачи. Конструкция с тяговым включением передач, обычная для переднеприводных автомобилей ВАЗ не обеспечивает четкого «попадания в передачу», и она существенно модернизируется путем применения более жестких пластиков и замены соединений шпилька- шплинт на ШС. Ход рычага переключения

можно сделать короче, что позволит водителю быстрее передвигать рычаг.

Для автомобилей переднеприводных автомобилей ВАЗ спортивного стала нормой установка жесткой страховочной тяги, соединяющей корпус КП с точкой крепления рычага переключения. Страховка обеспечивает их взаимную неподвижность и предотвращает самопроизвольное выбивание передач и при резком изменении тяги двигателя, а также при ударных и прыжковых нагрузках на подвеску и кузов.

Четкое включение передач может понадобиться не только в условиях соревнований, но и в повседневном движении по городу (особенно водителям, предпочитающим жесткий, активный стиль езды). Кстати, в автомобилях до статочно серьезного уровня подготовки для более четкого включения передач применяются кулачковые КПП. Основное отличи е от штатных коробок – полное отсутствие синхронизаторов. Кулачковые КПП имеют ряд преимуществ - выдерживают более высокие нагрузки (за счет прямой формы зуба и зацепления шестерня - кулачковая муфта); позволяют опытным пилотам

тратить меньше времени на переключение передач за счет неполного выжима сцепления или вообще без выжима сцепления; в них не разрушаются синхронизаторы. Есть и небольшие неудобства – переключение передач секвентальное (последовательное), поэтому перейти с пятой, скажем, на нейтральную, можно только через четвертую, третью и т.д. И в работе эти ко робки более шумные.

В дополнение к изменению передаточных чисел передач и главной пары – установка дифференциала повышенного трения. Обычно дифференциал помогает колесам вращаться с разными угловыми скоростями, что полезно при поворотах, когда внутреннее колесо должно крутиться медленнее наружного, но иногда это серьезно мешает. Например, когда одно колесо буксует, второе вообще не двигается. В отличие от стандартного, в дифференциале повышенного трения часть крутящего момента от двигателя всё равно будет передаваться на колесо, имеющее лучшее сцепление.

При установке дифференциала повышенного трения уменьшается пробуксовывание колес при старте (колеса вращаются с одинаковыми угловыми скоростями), автомобиль увереннее входит в повороты. Небольшие минусы, конечно, тоже есть - машина становится более «нервной» и водителю надо привыкнуть к изменившемуся поведению автомобиля. На поворотах возрастает усилие на руле. Кстати, чтобы снять усилие на руле «Глобус» рекомендует установку электроусилителя.

Электроусилитель руля имеет сразу несколько преимуществ перед гидроусилителем при том же значительном эффекте. Во- первых, нет отбора мощности от двигателя за счет дополнительной нагрузки. Во-вторых, отсутствует необходимость обслуживания в процессе эксплуатации (нет жидкости, ремней, сальников). В-третьих, при увеличении скорости усилие на руле пропорционально возрастает (ЭУР полностью отключается после 70 км/ч) для повышения безопасности на трассе. В-четвертых, при выходе из строя руль просто останется без усилителя, тогда как при установленном гидроусилителе в случае поломки придется рулевым колесом прокачивать жидкость через золотники. Кто пытался вращать руль иномарки пи выключенном двигателе, поймет о чем речь. И, наконец, электроусилитель, предлагаемый в «Глобусе», сертифицирован и одобрен к применению АВТОВАЗом.

В зависимости от исходных условий можно установить различные виды тюнингового сцепления. Наиболее приближенным к спорту является керамическое сцепление, которое (несмотря на увеличивающийся износ корзины сцепления и маховика) обеспечивает сцепление с двигателем практически без пробуксовок. Возможна также установка облегченного маховика, который дает реальны й эффект при резком разгоне, уменьшая инерцию двигателя.

Небольшой минус – обороты холостого хода становятся менее устойчивыми.

Последний штрих – установка тюнинговых приводных валов, которые рассчитаны на передачу гораздо более высокого крутящего момента от двигателя

на колеса. Услуга достаточно дорогая, применяется для очень мощных двигателей при беспощадной эксплуатации на плохих дорогам, например, в ралли.

Порядок выполнения работы

1. Изучить методику тюнинга трансмисии.

2.

Для принятой модификации автомобиля принять один из вариантов тюнинга.

Описать принятый вариант тюнинга трансмиссии, отразив его преимущества и недостатки.

Отчитаться по работе.

Содержание отчета

Отчет о выполненной лабораторной работе должен содержать:

Название и цель работы.

Модификацию автомобиля.

Описание выбранного варианта тюнинга с указанием преимуществ и недостатков.

Вывод по работе.

Контрольные вопросы

Целесообразность тюнинга трансмиссии.

Возможные варианты тюнинга трансмиссии.

Практическое занятие 3 Тюнинг механизмов управления

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.3

Общие сведения

Производители автомобилей постоянно варьируют между комфортом за рулем и управляемостью машины. Ни для кого не секрет, что чем мягче подвеска, тем хуже машина держит дорогу. Заводской баланс практически во всех случаях идет в пользу смягчения подвески. При этом машина довольно неплохо держит дорогу на небольшой скорости, но совершенно отвратительно на высокой. Это вполне приемлемо, для серийного автомобиля.

Если мы ставим задачу ездить на более высоких скоростях, да и более увереннее себя чувствовать при маневрировании по городу придется поработать над ходовой частью, и в первую очередь подвеской. Первое, что придется сделать заменить стандартные амортизаторы на более жесткие спортивные. Они, как правило, газонаполненные, что позволяет стабильно работать при длительных нагрузках (газ, давя через поршень на жидкость, предотвращает ее вспенивание, которое изменяло бы характеристики амортизатора). Кроме того, у таких амортизаторов чаще всего можно регулировать сопротивление сжатию и отбою. Но не стоит увлекаться улучшением кинематики MacPherson или Multilink. «Не мешай машине нормально работать». Если вы решились на эти меры, то, при регулировке важно не перестараться; в поисках лучших характеристик подвески тюнингеры умудряются настроить амортизаторы так, что сопротивление сжатию становится больше сопротивления от бою! Процедура настройки зависит от модели амортизатора - некоторые приходится для этого каждый раз снимать с машины, а самые сложные (и, соответственно, дорогие) можно регулировать кнопками с места водителя. Существуют и компромиссные варианты типа Monroe Sensatrac, у которых характеристики в некоторых пределах меняются автоматически в зависимости от режима передвижения. И еще одно: газо- масленных амортизаторов не бывает в природе (во всех амортизаторах как ни крути а масло присутствует).

Улучшению управляемости и особенно повышению устойчивости автомобиля в поворотах способствуют более жесткие пружины подвески. Последнее слово в этой области - двухсекционные узлы, состоящие из двух пружин: сверхжесткой верхней и мягкой нижней. Это решение улучшает контакт колеса с дорогой: разгруженное в

повороте колесо не "зависает" над поверхностью, а под воздействием нижней пружины прижимается к асфальту.

При бюджетном тюнинге можно обойтись установкой пружин с более мощной серийной машины (это для иномарок) а для наших можно или подобрать пружины от д ругой машины.

Для того, чтобы уменьшить крен машины, ведущий к «зависанию» колес в повороте, устанавливают новые, более жесткие стабилизаторы поперечной устойчивости. При их установке значительно «ужесточается» работа всей подвески, что не всем понравится, особенно если вы привыкли ездить на заводских «мягких» машинах. Они продаются с разными коэффициентами жесткости, я бы вам посоветовал взять что- то среднее между заводской и спортивной версией. Если вы готовы к сильной вибрации, можно пойти еще дальше - заменить резинометаллические шарниры подвески на стальные сферические. Это значительно повысит управляемость.

Поработав над подвеской, не забываем о колесах. Тут та же альтернатива: комфорт или управляемость. Спортивные низкопрофильные шины отлично держат дорогу, но вот на колдобинах и выбоинах сердце кровью обливается. Особенно если такие покрышки (серии 45, и ниже) установлены на дорогих 16, 17- или 18 дюймовых кованых дисках. Литые дешевле, но при попадании колеса в большую яму на высокой скорости такой диск может просто расколоться. Не всегда благоприятно влияет на управляемость увеличение ширины покрышки. На сухом асфальте широкая резина, естественно, лучше. Но в дождь, и к тому же за городом. Кроме того, более широкое колесо - это увеличенное плечо обкатки, а, следовательно, повышенная нагрузка на подшипники ступицы и изменение кинематики подвески, в общем, нет ничего хуже. Комплекта такой резины хватает на сезон, в прочем подвеска обычно не переживает резину в данном случае.

При гражданском тюнинге ходовой части автомобиля силовую структуру кузова переделывать не обязательно, в бюджетном варианте проще ограничиться установкой распорки (растяжки) на кронштейны стоек передней подвески. Этираспорки выпускаются как на заказ, так и продаются в магазинах, стоят недорого, а эффект, получаемый с их помощью, ощутим. В случае же глубокого тюнинга, при котором увеличение мощности многократно, придется заняться усилением несущей основы кузова. Чаще всего это косынки и распорки, места установки которых подсказаны раллийным опытом эксплуатации данной модели автомобиля, если он конечно есть. Еще иногда устанавливают трубчатые усилители днища. Самым экстремальным решением является вварной каркас безопасности, но это нереально при повседневной эксплуатации машины.

Если переднеприводный автомобиль, то есть смысл изменить клиренс подвески (опустить передок машины), это конечно уменьшит проходимость, но значительно увеличит тягу при разгоне, и коэффициент торможения.

Будут быстрее схватывать тормоза т.к. уменьшится время «просадки морды». При этом потребуется перенастроить «колдун», иначе у вас перестанут нормально работать задние тормоза. В некоторых случаях его вообще выкидывают при условии отсутствия просадки передка автомобиля при резком торможении. Получившийся после всех таких переделок «волк в овечьей шкуре» внешне от оригинала отличаться почти не будет, и это хорошо, если вы предпочитает е не афишировать свой достаток.

Тюнинг ходовой части на примере автомобиля ВАЗ 2108

Ходовая часть автомобиля – представляет совокупность элементов шасси, в виде тележки транспортного средства. К ходовой части ВАЗ 2108 относятся подвеска, мосты, рама, колеса. Сцепление колес с дорогой обеспечивается за счет сбалансированной работы всех частей ходовой части: шины, подвеска (пружины, рессоры), амортизаторы, резинометаллическими шарнирами, буферами сжатия.

Подвеска соединяет кузов автомобиля с колесами, служит для гашения колебательных движений при езде на автомобиле, за счет установленной рессоры или пружины. Если на подвеске установлены очень жесткие пружины или ре ссоры, то при

управлении машины колебания только возрастут, и управление автомобиля станет затруднено. Поэтому кроме пружин на рессоры устанавливаются амортизаторы, которые регулируют работу пружин, то есть при езде по неровной дороге колебания снижаются на 0,5 – 1,5 циклов. При правильно накачанных колесах (давление соответствует норме), смягчаются колебания при езде по неровне дороге.

За счет пружин удерживается на одном уровне весь кузов автомобиля. При этом они обеспечивают упругую связь между автомобилем и дорогой.

Амортизаторы, это полые металлические цилиндры, наполненные специальной жидкостью, контролируется гидравлическими клапанами. Наличие жидкости в амортизаторах обеспечивает работают за счет поршня, плавную и надежную езду. Так как основная функция амортизатора это обеспечить надёжный контакт колес с дорогой, безопасность и комфорт.

Сайлентблоки и буферы сжатия предназначены для смягчения вибраций при работе металлических частей подвески; обеспечивают правильную работу – рычагов, торсион, рессор, вращение колес в вертикальном положении.

При тюнинге любого из агрегатов несущей части автомобиля – требуется регулировка, или замена взаимосвязанных элементов (опоры стоек, амортизаторы, пружины) ходовой части, так не существует универсальной подвески.

Поэтому правильная настройка подвески под специальные условия является с ложной и важной задачей. Так у форсированного автомобиля – подвеска должна быть настроена довольно жестко, намного ниже заводской.

Тюнинг ходовой части ВАЗ 2108 заключается, в том, чтобы предельно оптимизировать работу подвески. То есть ее укрепляют, как следует, подбирают амортизаторы, следуя четким предпочтениям клиента и правилам использования автомобиля. Так или иначе, мы советуем установить на авто вида ВАЗ- 2108 взамен типовых, стальные кронштейны растяжек RRT.

Плюсы заключаются в следующем:

стальные кронштейны не подвержены спонтанному разрушению. Порядок выполнения работы

1. Изучить методику тюнинга ходовой части.

2. Для принятой модификации автомобиля принять один из вариантов тюнинга.

3. Описать принятый вариант тюнинга ходовой части, отразив его преимущества и недостатки.

4. Отчитаться по работе.

Содержание отчета

Отчет о выполненной лабораторной работе должен содержать:

Название и цель работы.

Модификацию автомобиля.

Описание выбранного варианта тюнинга с указанием преимуществ и недостатков.

Вывод по работе.

Контрольные вопросы

Целесообразность тюнинга ходовой части.

Возможные варианты тюнинга ходовой части.

Практическое занятие 4 Тюнинг салона автомобиля

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2

Общие сведения

Основными элементами тюнинга тормозов является: замена главного тормозного цилиндра, замена передних и задних суппортов на те, у которых большее количество

поршней, установка дисков большей толщины и диаметра. Замена дисков на диски большего размера производится из расчета индивидуальности авто.

Суппорта. Выбор суппортов для подвесок производите в зависимости от того, что хотите поставить. Конечно же, это будут вентилируемые. Естественно крепления для суппорта придется переделывать. Здесь следует обратить внимание на то, что крепление суппорта должно быть не менее 5- 7 мм толщиной и материал: прочная сталь или титан. Замена тормозных шлангов. Проводится в обязательном порядке. Установка задних дисковых тормозов. В отличие от барабанных они имеют

ряд уже много раз перечисленных преимуществ: эффективность, надежность, вентиляция, простоту в обслуживании.

В зависимости от того, какая модель автомобиля, выбираете суппорта длязадних тормозов, и начинается самый сложный момент переоборудования. Помимо креплений, может понадобиться и изменение посадочного места, а это значит–проточка задней полуоси до нужного диаметра. Эта операция потребует применения заводского оборудования.

Подшипники. В процессе эксплуатации за ними придётся следить постоянно и внимательно, и не допускать их разбалтывания.

Обязательная установка (если не был предусмотрен по штату) регулятора давления тормозов. При его отсутствии торможение будет происходитьнеравномерно. А это значит: вероятность заноса, перегрев и прежде временный износ задних тормозов.

Подключение, установка тормозных колодок и прокачка тормозов производится по классической схеме для того или иного узла. Если до тюнинга тормозной системы стоял механический привод «ручника», то придётся продумать конструкцию для замены его на гидравлический привод.

Рекомендуется использование тормозной жидкости с высокой температурой кипения, штатная уже не будет справляться.

Порядок выполнения работы

1. Изучить методику тюнинга тормозной системы.

2. Для принятой модификации автомобиля принять один из вариантов тюнинга.

3.Описать принятый вариант тюнинга тормозной системы, отразив ег о преимущества и недостатки.

4. Отчитаться по работе.

Содержание отчета

Отчет о выполненной лабораторной работе должен содержать:

Название и цель работы.

Модификацию автомобиля.

Описание выбранного варианта тюнинга с указанием преимуществ и недостатков.

Вывод по работе. Контрольные вопросы

Целесообразность тюнинга тормозной системы.

Возможные варианты тюнинга тормозной системы.

Практическое занятие 5 Аэрография автомобиля

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: 2.4

Общие сведения

Особой страницей внешнего тюнинга, является аэрография, которую можно назвать искусством.

Аэрография – это методика нанесения изображения на различные поверхности при помощи струи воздуха с микроскопическими капля ми краски.

Специально предназначенный для этой процедуры прибор называется аэрографом. В автомобильной аэрографии выделяют две ключевых разновидности – коммерческая и некоммерческая. Первая коммерческая – это нанесение рекламных материалов или

логотипов компаний. А некоммерческие -это изображения, которые люди для себя выбирают сами или же заказывают их н а свой вкус. Коммерческая аэрография Традиционно среди владельцев автомобилей больше всего популярны изображения различных представителей фауны или их среды обитания. Пользуется большим спросом и механический стиль – это изображение внутреннего устройства

двигателя или иных агрегатов автомобиля. Многие специалисты по аэрографии убеждены, что роспись автомобиля – это один из способов выражения активной жизненной позиции человека, а также его успешности. Такие люди преследуют цель выделиться из серой толпы.

Альтернативой аэрографии служит винил. Рисунок печатается н а плёнку, которая в свою очередь наклеивается на кузов автомобиля. При стоимости в десятки раз ниже, можно заказать любое изображение, найденное в интернете илинарисованное собственноручно в любом векторном графическом редакторе.

Кроме того винил, еще и защищает лакокрасочное покрытие под собой от сколов и царапин, и при повреждении легко заменяется.

Порядок выполнения работы

Запустить программу.

Выбрать модель автомобиля, сохранить файл.

3. Выполнить в виртуальном режиме аэрографию автомобиля, сохранить файл.

Оформить отчет.

Отчитаться по работе.

Содержание отчета Отчет о выполненной лабораторной работе должен содержать:

Название и цель работы.

Модификацию автомобиля.

Изображение автомобиля до тюнинга.

Изображение автомобиля после выполнения тюнинга.

Вывод по работе. Контрольные вопросы

Целесообразность выполнения аэрографии.

Возможные варианты аэрографии.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Мирошниченко А. Н.	Тюнинг автомобиля: Учебное пособие	Томск: Томский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/75075.html
Л1.2	Царев В. А.	Автомобильный транспорт в России и за рубежом: учебное пособие	Воронеж: Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143306
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л2.1	Кузьмина М. А., Грановский В. А.	Транспортное право (Автомобильный транспорт): Учебное пособие	Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, Южный институт менеджмента, 2010	http://www.iprbookshop.ru/9780.html
Л2.2	Кузьмин Н. А., Песков В. И.	Теория эксплуатационных свойств автомобиля: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2013	http://znanium.com/go.php?id=360227
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskie-processy-tehnicheskogo-obsluzhivaniya-i-remonta-avtomobiley-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskim-rabotam
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Джерихов, В. Б. Автомобильные эксплуатационные материалы [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Б. Джерихов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский государственный архитектурно- строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. — 193 с. — 978-5-9227-0403-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18981.html			
Э2	Автомобильные и стационарные аудиосистемы [Электронный ресурс] / под ред. Н. А. Тюнин, А. В. Родин. — Электрон. текстовые данные. — М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2013. — 112 с. — 978-5-91359-048-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/53812.html			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Тюнинг автомобилей»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Тюнинг автомобилей »
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Тюнинг автомобилей » содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

Введение
1. Общая характеристика самостоятельной работы
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
5. Методические рекомендации по подготовке доклада
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию
7. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
8. Методические рекомендации по подготовке к зачету
9. Методические рекомендации по подготовке к экзамену
Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Тюнинг автомобилей».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель преподавания дисциплины состоит в получении обучающимися знаний, умений и навыков в области современных направлений тюнинга легковых автомобилей, видах тюнинга, способах модернизации двигателей, подвески автомобилей, внешнего тюнинга, тюнинга интерьера и установке дополнительного электрооборудования для удовлетворения запросов клиентов автосервисных предприятий.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение.

Самостоятельная работа по дисциплине «Тюнинг автомобилей» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

Понятия тюнинга и стайлинга автомобиля.

Основные стили тюнинга.

Виды тюнинга автомобиля по назначению.

Понятия тюнинга двигателя.

Виды работ по тюнингу двигателя.

Назначение и способы форсирования двигателя.

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Тюнинг автомобилей » - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1 Аэродинамические обвесы; спойлеры; колёса.

2 Современные направления тюнинга (стрит-родинг, kustom, chop top, lowrider, lead sled).

3 Предпосылки и цель модернизации салона.

4 Изменение интерьера автомобиля: изготовление панели приборов; подбор кресел.

5 Перетяжка салона.

6 Способы модернизации двигателя и их назначение.

7 Основные способы поднятия мощности двигателя.

8 Модернизация впускной и выпускной систем.

9 Способы увеличения рабочего объёма.

10 Чип-тюнинг двигателя.

11 Применение в двигателе системы подачи закиси азота.

12 Использование в двигателе турбонаддува.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие проводится по следующим вопросам.

1 История возникновения тюнинга автомобилей.

2 Виды тюнинга автомобилей.

3 Основные направления тюнинга автомобилей.

4 Дополнительное оборудование и различные дополнительные системы автомобиля.

5 Внешний тюнинг. Тонировка стёкол автомобиля.

6 Перетяжка салона.

7 Шумовиброизоляция автомобиля.

8 Тюнинг подвески автомобиля.

9 Тюнинг «Автозвук».

10 Инструмент для выполнения тюнинга двигателя автомобиля.

11 Доработка выхлопной системы при тюнинге двигателя.

12 Влияние тюнинга двигателя автомобиля на расход топлива.

13 Элементы трансмиссии автомобиля чаще всего подвергаемые тюнингу.

14 Виды дисков для улучшения работы сцепления.

15 Типы главных пар для оптимизации работы коробки передач.

16 Типы тормозных дисков для легковых автомобилей.

17 Тормозные колодки и диски.

18 Влияние состава тормозных колодок на тормозной путь автомобиля.

19 Виды тюнинга салона автомобиля.

20 Назначение тюнинга салона автомобиля.

21 Доработка световых приборов в салоне автомобиля.

22 Аэрография на кузов автомобиля.

23 Технология полировки кузова автомобиля.

24 Набор инструментов для нанесения аэрографии на кузов автомобиля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Мирошниченко А. Н.	Тюнинг автомобиля: Учебное пособие	Томск: Томский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/75075.html
Л1.2	Царев В. А.	Автомобильный транспорт в России и за рубежом: учебное пособие	Воронеж: Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143306
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кузьмина М. А., Грановский В. А.	Транспортное право (Автомобильный транспорт): Учебное пособие	Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, Южный институт менеджмента, 2010	http://www.iprbookshop.ru/9780.html
Л2.2	Кузьмин Н. А., Песков В. И.	Теория эксплуатационных свойств автомобиля: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2013	http://znanium.com/go.php?id=360227
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskie-processy-tehnicheskogo-obsluzhivaniya-i-remonta-avtomobiley-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskim-rabotam
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Джерихов, В. Б. Автомобильные эксплуатационные материалы [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Б. Джерихов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский государственный архитектурно- строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. — 193 с. — 978-5-9227-0403-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18981.html			
Э2	Автомобильные и стационарные аудиосистемы [Электронный ресурс] / под ред. Н. А. Тюнин, А. В. Родин. — Электрон. текстовые данные. — М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2013. — 112 с. — 978-5-91359-048-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/53812.html			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Тюнинг автомобилей»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Придорожный автосервис»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Придорожный автосервис» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Оценка рыночной ситуации с целью повышения качества обслуживания на придорожной СТО....5
Практическое занятие 2 Оптимизация размещения и расчет мощности придорожных СТО 5
Практическое занятие 3 Причины отказов систем питания бензиновых двигателей при длительном движении по автомагистрали. Их поиск и устранение....6
Практическое занятие 4 Диагностирование приборов электрооборудования на придорожной СТО. Неисправности системы зажигания, генератора и их устранение с целью удовлетворения запросов потребителей....6
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....8

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель преподавания дисциплины состоит в получении обучающимися знаний, умений и навыков о современных направлениях, используемых на предприятиях сферы придорожного автосервиса для удовлетворения запросов пользователей дорог общего пользования, для повышения качества предоставляемых услуг и перспектив развития.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

требования к размещению объектов придорожной инфраструктуры;

современные подходы к проектированию объектов придорожной инфраструктуры для удовлетворения потребностей участников дорожного движения;

методы по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений;

методы анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей.

Уметь:

проводить оценку спроса на услуги объектов придорожного автогсервиса;

выполнять обоснование дислокации и расчета мощности придорожной СТО;

осуществлять организацию и планирование деятельности придорожной СТО;

разрабатывать мероприятия по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений в придорожном автосервисе;

выполнять оценку процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей в придорожной СТО.

Владеть:

методологией и опытом оценки спроса на услуги объектов придорожного автосервиса;

навыками расчета производственной мощности объектов придорожного автосервиса для полного удовлетворения запросов потребителей;

навыками организации и планирование деятельности придорожной СТО по запросам потребитей;

навыками по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений для объектов придорожной инфраструктуры;

мастерством анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей для объектов придорожной инфраструктуры.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Оценка рыночной ситуации с целью повышения качества обслуживания на придорожной СТО

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.1

Вопросы для обсуждения

1 Методы государственного регулирования предпринимательской деятельности и их сущность.

2 Характеристика нормативно-правового обеспечения услуг автосервиса.

3 Сущность и цели сертификации услуг автосервиса и запасных частей.

4 Формы государственной поддержки малых предприятий в РФ.

5 Преимущества и недостатки в организации малого бизнеса в России.

6 Франчайзинговая система организации малого предпринимательства и перспективы ее применения в сфере автосервиса.

7 Основные задачи, направления и методика сертификации услуг автосервиса.

8 Налогообложение деятельности субъектов сферы автосервиса.

9 Характеристики единого налога на вмененный доход и упрощенной системы налогообложения, применяемой на предприятиях автосервиса.

10 Особенности учета доходов и налогообложения индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в сфере автосервиса.

11 Сущность, виды и особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.

12 Международный лизинг машин и оборудования.

Практическое занятие 2 Оптимизация размещения и расчет мощности придорожных СТО

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2 ПК- 2.3 ПК-2.4

Вопросы для обсуждения

1. Теоретические аспекты развития инфраструктуры придорожного сервиса
2. Мировой опыт развития придорожного сервиса
3. Основные понятия транспортного коридора и для развития для придорожного сервиса
4. Особенности реализации девелоперских проектов вне
5. Населенных пунктов

6. Анализ и оценка существующих объектов инфраструктуры придорожного сервиса
7. Основные требования к придорожным многофункциональным зона
8. Анализ и оценка инфраструктуры дорожной сети
9. Развитие инфраструктуры придорожной сети
10. Выручка по основному виду деятельности
11. Разработка группы проектов инфраструктуры придорожного сервиса
12. Финансовые затраты на разработку группы проектов
13. Анализ операционных расходов
14. Оценка экономической эффективности проекта
15. Расчет экономических показателей эффективности инвестиций

Практическое занятие 3 Причины отказов систем питания бензиновых двигателей при длительном движении по автомагистрали. Их поиск и устранение

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2 ПК- 2.3 ПК-2.4

Вопросы для обсуждения

1. Инфраструктура предприятий автосервиса.
2. Методика технологического расчета.
3. Общая характеристика технологическая совместимость производственных участков.
4. Понятие о ценообразовании услуг автосервиса.
5. Организационно-производственная структура инженерно-технической службы станций технического обслуживания автомобилей различного размера.
6. Понятие цены на услуги автосервиса.
7. Методика расчета стоимости нормо-часа.

Практическое занятие 4 Диагностирование приборов электрооборудования на придорожной СТО. Неисправности системы зажигания, генератора и их устранение с целью удовлетворения запросов потребителей

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2 ПК- 2.3 ПК-2.4

Тесты

Блок тестовых заданий:

1) Первое фирменное автотранспортное предприятие в России возникло:
А) в 1900г.
Б) в 1905г.
В) в 1910г.
Г) в 1901г.
2) Первое АТП состояло:
А) из 5 машин
Б) из 9 машин
В) из 10 машин
Г) из 20 машин
3) Основной грузооборот в 20-х годах приходился:
А) на легковой транспорт
Б) на железнодорожный транспорт
В) на водный транспорт
Г) на воздушный транспорт
4) Новый этап в развитии автотранспортных предприятий начался:

А) в 30-40 гг.

Б) в 40-50 гг.

В) в 50-60 гг.

Г) в 60-70 гг.

5) В каком году в СССР было создано Главное управление международных автомобильных

сообщений «Совтрансавто» Минавтотранса РСФСР?

А) 1953 г.

Б) 1959 г.

В) 1963 г.

Г) 1979 г.

6) Объём автомобильных перевозок в России в период с 2000 года по 2009 год составляет в

год:

А) около 3 %

Б) около 5 %

В) около 10 %

Г) около 20 %

7) Объём международных автомобильных грузоперевозок в период с 2000 года по 2009 год вырос почти в:

А) 15 раз

Б) 20 раз

В) 12 раз

Г) 25 раз

8) В настоящее время, подавляющее большинство грузовых АТП находится: А) в частной

собственности

Б) в государственной собственности

В) в частной и государственной собственности (равны)

9) В настоящее время, значительную часть автопарка составляет:

А) легковой транспорт

Б) грузовой транспорт

В) малотоннажный грузовой транспорт

10) В настоящее время, в пассажирских перевозках основная часть принадлежит:

А) частным лицам

Б) государству

В) и частным лицам и государству (равны)

11) По первоначальному классифицирующему признаку все предприятия, связанные с автоперевозками, делятся:

А) на пассажирские, грузовые и таксомоторные

Б) на автотранспортные, автообслуживающие, авторемонтные, пассажирские, грузовые и таксомоторные

В) на автотранспортные, автообслуживающие и авторемонтные

12) Авторемонтные мастерские имеют производственную программу:

А) свыше 1000 приведенных капитальных ремонтов в год

Б) до 1000 приведенных капитальных ремонтов в год

В) свыше 1500 приведенных капитальных ремонтов в год

Г) до 1500 приведенных капитальных ремонтов в год

13) Авторемонтные заводы имеют производственную программу:

А) свыше 1000 приведенных капитальных ремонтов в год

Б) до 1000 приведенных капитальных ремонтов в год

В) свыше 1500 приведенных капитальных ремонтов в год

Г) до 1500 приведенных капитальных ремонтов в год
14) Стоимость капитального ремонта автомобиля составляет:
А) 80% стоимости нового автомобиля
Б) 90% стоимости нового автомобиля
В) 60% стоимости нового автомобиля
Г) 50% стоимости нового автомобиля
15) АТП с числом автомобилей меньше 25 подразделения:
А) не объединяются
Б) не имеет значения
Г) объединяются

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982588
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Говердовская Л. Г., Павлова Л. В., Дормидонтова Т. В.	Дорожный сервис: Учебное пособие	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2011	http://www.iprbookshop.ru/20463.html
Л2.2	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/45022.html
Л2.3	Савич Е. Л., Болбас М. М.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=920520
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskie-processy-tehnicheskogo-obsluzhivaniya-i-remonta-avtomobiley-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskim-rabotam
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101.html.— ЭБС «IPRbooks»			
Э2	Волгин В.В. Мобильный автосервис [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Волгин В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 200 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62451.html.— ЭБС «IPRbooks»			
Э3	Синицын А.К. Основы технической эксплуатации автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Синицын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2011.— 284 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11545.html.— ЭБС «IPRbooks»			
Перечень программного обеспечения				
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Придорожный автосервис»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Придорожный автосервис»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Придорожный автосервис» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....7
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....9
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....9
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Придорожный автосервис».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель преподавания дисциплины состоит в получении обучающимися знаний, умений и навыков о современных направлениях, используемых на предприятиях сферы придорожного автосервиса для удовлетворения запросов пользователей дорог общего пользования, для повышения качества предоставляемых услуг и перспектив развития.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.3: Формирует предложения по снижению уровня затрат и использования ресурсов на обслуживание, подготовку и проведение ремонтных работ

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

требования к размещению объектов придорожной инфраструктуры;

современные подходы к проектированию объектов придорожной инфраструктуры для удовлетворения потребностей участников дорожного движения;

методы по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений;

методы анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей.

Уметь:

проводить оценку спроса на услуги объектов придорожного автогсервиса;

выполнять обоснование дислокации и расчета мощности придорожной СТО;

осуществлять организацию и планирование деятельности придорожной СТО;

разрабатывать мероприятия по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений в придорожном автосервисе;

выполнять оценку процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей в придорожной СТО.

Владеть:

методологией и опытом оценки спроса на услуги объектов придорожного автосервиса;

навыками расчета производственной мощности объектов придорожного автосервиса для полного удовлетворения запросов потребителей;

навыками организации и планирование деятельности придорожной СТО по запросам потребитей;

навыками по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений для объектов придорожной инфраструктуры;

мастерством анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей для объектов придорожной инфраструктуры.

Самостоятельная работа по дисциплине «Придорожный автосервис» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

1 Основные тенденции в развитии автомобильного транспорта России на современном этапе.

2 Сущность и назначение услуг автосервиса.

3 Характеристика и направления деятельности СТО автомобилей.

4 Признаки предприятия, которые относятся к категории малых.

5 Особенности индивидуального предпринимательства.

6 Определение рынка услуг автосервиса.

7 Почему для услуг автосервиса характерно непостоянство качества.

8 Характерные недостатки предприятий автосервиса.

9 Какие технико-эксплуатационные показатели автопарка находятся в прямой зависимости от эффективности выполнения услуг автосервиса.

10 По какой формуле рассчитывается экономический эффект от внедрения новых видов услуг автосервиса.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

1 Сущность и содержание маркетинговой деятельности на рынке услуг автосервиса.

2 Как и для чего осуществляется сегментирование рынка услуг автосервиса.

3 Особенности ценообразования в автосервисе.

4 Основные виды рекламы услуг автосервиса на малых СТО.

5 Виды лизинга, применяемые в сфере автосервиса.

6 Основные направления повышения конкурентоспособности СТО.

7 Определение конкурентоспособности услуг автосервиса станции технического обслуживания автомобилей.

8 Основные стратегии конкуренции на рынке услуг автосервиса.

9 Особенности диверсификация производства на СТО.

10 Сущность и назначение бизнес-планирования на СТО.

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Придорожный автосервис» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Придорожная СТО на федеральной автомобильной дороге.
2. Придорожная СТО на автомобильной дороге местного значения.
3. Инфраструктура придорожного сервиса.
4. Транспортная безопасность на предприятиях придорожного автосервиса.
5. Виды оказываемых услуг сервиса на придорожных СТО.
6. Неисправности ходовой части автомобиля, возникающие при движении автомобиля по трассе.
7. Неисправности системы охлаждения, возникающие при длительном движении автомобиля
8. Возможные варианты услуг придорожного сервиса на АЗС.
9. Оборудование придорожных гостиниц (мотелей) СТО.
10. Время работы постов на придорожной СТО.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Вопросы к зачету

1. Придорожный сервис как способ повышения качества услуг, предоставляемых пользователям автомобильных дорог общего пользования
2. Придорожный сервис, понятие, состав, функции
3. Правовые основы организации придорожного сервиса
4. Придорожный сервис как объект удовлетворения запросов потребителей
5. Продукция придорожного сервиса
6. Отечественный и зарубежный опыт в сфере придорожного автосервиса
7. Туризм как инструмент развития придорожного автосервиса
8. Факторы, определяющие состояние и дальнейшее развитие придорожного сервиса
9. Проблемы развития объектов придорожного автосервиса
10. Анализ производственно-технической ситуации.
11. Оценка емкости рынка.
12. Что такое фонд времени рабочего поста СТО?
13. Что влияет на среднюю периодичность отказов и неисправностей автомобиля, требующих устранения на СТО?
14. В какое время наблюдается максимальная и минимальная интенсивность движения автомобилей в межмуниципальном сообщении?
15. Что является определяющим при выборе места расположения СТО на автодороге?
16. Как определяется годовой объем работ придорожной СТО?
17. Как определяется годовой объем работ по уборочно-моечным работам при организации уборочно-моечных работ, как самостоятельного вида услуг?
18. Основные функции служб придорожного автосервиса.
19. Обеспечение технической информацией придорожной СТО.
20. Функции ремонтного цеха.
21. Функции службы запасных частей.
22. Информация и нормативы численности персонала.
23. Классификация сервисных служб.

Зачет оценивается оценкой «зачтено» и «незачтено».

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982588
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Говердовская Л. Г., Павлова Л. В., Дормидонтова Т. В.	Дорожный сервис: Учебное пособие	Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2011	http://www.iprbookshop.ru/20463.html
Л2.2	Марусина В. И.	Системы, технология и организация автосервисных услуг: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/45022.html
Л2.3	Савич Е. Л., Болбас М. М.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=920520
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Д.С. Апрышкин, А.Д. Гришков, Н.П. Погорелов	Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей. Методические указания к практическим работам: методические указания	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/tehnologicheskie-processy-tehnicheskogo-obsluzhivaniya-i-remonta-avtomobiley-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskim-rabotam
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101.html.— ЭБС «IPRbooks»
Э2	Волгин В.В. Мобильный автосервис [Электронный ресурс]: практическое пособие/ Волгин В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 200 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62451.html.— ЭБС «IPRbooks»
Э3	Синицын А.К. Основы технической эксплуатации автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Синицын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2011.— 284 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11545.html.— ЭБС «IPRbooks»
Перечень программного обеспечения	
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Придорожный автосервис»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

Введение
Практическое занятие 1
Основы организации коммуникативной политики и построения коммуникационной системы предприятий автосервиса
Практическое занятие 2
Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия
Практическое занятие 3
Разработка модели коммуникативной программы предприятия автосервиса
Практическое занятие 4
Корпоративная коммуникация и оценка ее эффективности
Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов фундаментальных теоретических экономических знаний, основных методологических положений экономической организации общества и форм их реализации на различных уровнях хозяйствования.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов;

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре;

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение;

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей.

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- инструментарий коммуникационной деятельности предприятий сервиса и стратегические направления развития предприятий сервиса; требования стандартов качества обслуживания сервисного центра и методы их внедрения на предприятии сервиса; проблемы сервисного обслуживания на предприятии автосервиса и методы оценки организации сервисного обслуживания;

Уметь:

- разрабатывать инструментарий коммуникационной деятельности предприятий автосервиса и внедрять коммуникационную политику на предприятиях автосервиса; разрабатывать и внедрять стандарты качества на предприятии сервиса; оценивать и формировать предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии;

Владеть:

- навыками оценивать и формировать предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии; навыками разработки и внедрения стандартов качества обслуживания на предприятии; навыками проведения оценки и формирования предложений по совершенствованию технологии сервисного обслуживания на предприятии.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения

практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1
Основы организации коммуникативной политики и построения коммуникационной системы предприятий автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональных компетенций: ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.4; ПК-3.3

Вопросы для обсуждения

1. Что включает в себя *коммуникационный менеджмент*?
2. Какие *основные задачи* коммуникационного менеджмента Вы знаете?
3. Что такое *коммуникативная политика* предприятия?
4. Что такое *корпоративные коммуникации*? Цели их создания и их задачи
5. Какова *роль коммуникации* в системе менеджмента?
6. Какие *целевые группы* коммуникационного менеджмента Вы знаете?
7. Выделите *основные сферы* применения коммуникационного менеджмента и дайте им характеристику.
8. Что такое *матричная модель структурирования полномочий и ответственности?*

Задание 1

На основании теоретических знаний лекционного материала Вам необходимо построить *матричную модель структурирования полномочий и ответственности* на предприятии автосервиса в письменной форме.

Задание 2

Коммуникационный менеджмент **как управленческий феномен основывается на базовых условиях и закономерностях, присущих общему управлению**. В каждой отрасли хозяйствования, государствоведения, сервисного обслуживания и т.д. в соответствии с конкретными условиями функционирования отрасли складывается и особая структура коммуникационного менеджмента.

В ряде случаев, например в деятельности по связям с общественностью, формируется специализированный коммуникационный менеджмент. Но при этом всюду объектом коммуникационного менеджмента являются коммуникационные процессы, а **предметом** — условия их функционирования и факторы целенаправленной их эксплуатации. В качестве системообразующих факторов коммуникационного менеджмента выступают информационные потоки и механизмы их обработки, передачи, хранения.

Дайте определение специфики функций коммуникационного менеджмента в сервисе и особо уделите внимания особенностям автосервиса (например: аналитико-прогностическая функция: анализ, использование, прогнозирование тенденций и т.д)……

Практическое занятие 2
Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональных компетенций: ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.4; ПК-3.3

Вопросы для обсуждения

1. Раскройте сущность понятий «*коммуникативное время*» и

«*коммуникативное пространство*». С какими проблемами, связанными с этими понятиями, вы можете столкнуться в процессе профессиональной деятельности?

2. По вашему мнению, какова *роль управления коммуникативнымипроцессами* в деятельности компании? Приведите примеры подобного управления из вашей профессиональной (учебной) деятельности.

3. Какие *виды помех* влияют на эффективность процесса коммуникации в вашей профессиональной (учебной) деятельности?

4. Какие меры борьбы с помехами, по вашему мнению, наиболее эффективны в вашей профессиональной среде?

5. К какому виду *коммуникативных сетей* относятся коммуникации в вашей учебной группе? Аргументируйте свой ответ.

6. В чем состоят различия между горизонтальными, вертикальными (нисходящими и восходящими) *коммуникационными потоками* в фирме? Приведите примеры.

Задание 1

Один из основоположников теории менеджмента А. Файоль характеризовал функции управления следующим образом:

-предвидеть;
-организовать;
-руководить;
-координировать;
-контролировать.

Рассматривая этот набор управленческих действий как базовый, соотнесите его с управлением коммуникацией.

Таким образом, управлять коммуникацией - это значит:

-
-
-
-
-
-

Задание 2

Зная, что коммуникации в организации выполняют **ряд значимых функций**:

- интегративная - выступает как средство объединения деловых партнеров, специалистов и т.п. для коммуникативного процесса, генерирования идей; обусловлена использованием новых управленческих, маркетинговых и информационных технологий, инновационной активностью и творчеством;

- информационная - ставит цель расширить информационный фонд партнера, передать необходимую для профессиональной деятельности информацию, прокомментировать инновационные сведения; обусловлена знанием закономерностей информационного обмена, который совершается для достижения какой-то практической цели, решения какой-то проблемы;

- контактоустанавливающая - ставит цель сформировать у деловых партнеров ценностные ориентации и установки, убедить их в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия, сделать их своими единомышленниками; от ее реализации зависит успех коммуникативного замысла, поэтому требуется досконадьное знание целевой аудитории;

- функция самопрезентации - позволяет организации самовыразиться и самоутвердиться, продемонстрировать свой интеллектуальный потенциал; реализуется

при создании имиджа, репутации, которые, однако, могут и не соответствовать статусу и коммуникативной роли;

-**ритуальная** - формирует у партнеров эмоциональный настрой, передает чувства, переживания, побуждает к необходимому действию, сохраняет старые традиции организации, создает новые; используется в методах работы с персоналом (корпоративные празднества, награждения, чествования по поводу и т. д.), а также осуществляется при официальных церемониях;

- образовательная - исследует коммуникативные навыки целевых аудиторий, реализует на практике новые идеи, распространяет достижения в области современной коммуникации; способствует развитию организационной/корпоративной культуры.

На примере конкретного автосервисного предприятия распишите более детально согласно выше представленным функциям их действие и элементы.

Практическое занятие 3
Разработка модели коммуникативной программы предприятия автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональных компетенций: ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.4; ПК-3.3

Вопросы для обсуждения

1. Являются ли термины «маркетинговые коммуникации» и «про движение» синонимичными? Поясните свой ответ.
2. Охарактеризуйте основные понятия и цели маркетинговых коммуникаций.
3. Опишите процедуру маркетингового коммуникационного планирования.
4. При описании этапов процесса маркетинговых коммуникаций часть авторов на первое место и ставит идентификацию целевой аудитории, часть — определение целей. Какую позицию считаете более верной вы? Аргументируйте свой ответ.
5. Почему, по вашему мнению, во второй половине 90х гг. стала снижаться эффективность традиционных средств коммуникации?
6. Почему, по вашему мнению, возникла концепция интегрированных маркетинговых коммуникаций? Охарактеризуйте ее сущность.
7. Согласны ли вы с аргументацией Гронштедта А. в пользу обособленности концепции «интегрированных коммуникаций» от концепции «интегрированных маркетинговых коммуникаций»? Поясните свой ответ.

Задание 1
Тестовый опрос студентов

1. Что из перечисленного не относится к инструментам коммуникационной политики предприятия:
a) реклама
b) паблик рилейшнз
c) стимулирование сбыта
d) персональные продажи
e) товародвижение.

2. Каналы коммуникации, распространяющие сообщения в условиях отсутствия личного контакта или обратной связи:
a) молва и слухи

b) независимые эксперты
c) средства массовой информации
d) церемонии торжественных открытий
e) личная коммуникация.

3. Выберите правильную последовательность эффектов, возникающих при воздействии МК на целевую аудиторию:
a) экономический, аффективный, поведенческий, когнитивный
b) когнитивный, аффективный, поведенческий, экономический
c) поведенческий, когнитивный, аффективный, экономический
d) аффективный, когнитивный, экономический, поведенческий
e) когнитивный, экономический, аффективный, поведенческий.

4. Какие функции выполняют МК:
a) поведенческую, познавательную
b) контролирующую, организационную, координирующую
c) исследовательскую, ценообразующую
d) экономическую, социальную, воспитательную, культурную.

5. К методам расчета общего бюджета на продвижение не относится:
a) расчет от наличных средств
b) расчет в процентах от суммы продаж
c) конкурентный паритет
d) расчет на основании целей и задач
e) расчет, исходя из миссии фирмы.

6. Расчет бюджета продвижения в определенном отношении от текущей или прогнозируемой выручки или цены товара является методом:
a) «цель-задание»
b) фиксированного процента
c) маржинального дохода
d) анализа безубыточности.

7. Определите, как должны располагаться различные формы МК в порядке убывания их значимости для товаров широкого потребления:
a) реклама, стимулирование сбыта, персональные продажи, паблик рилейшнз
b) стимулирование сбыта, реклама, персональные продажи, паблик рилейшнз
c) персональные продажи, реклама, стимулирование сбыта, паблик рилейшнз
d) стимулирование сбыта, реклама, паблик рилейшнз, персональные продажи

8. Реклама, задачами которой являются удержание товара в памяти потребителей, поддержание осведомленности о нем, называется:
a) напоминающей
b) имидж-рекламой
c) стимулирующей
d) увещевательной.

9. Реклама, задачами которой являются разъяснение принципов действия товара, убеждение совершить покупку, называется:
a) напоминающей
b) увещевательной
c) информативной

d) стимулирующей.

10. Достоинством связей с общественностью, как средства продвижения, является:
a) высокая степень правдоподобия сообщения
b) немедленная реакция потребителя
c) диалог между коммуникатором и потребителем
d) предоставление потребителю возможности сэкономить.

11. Пресс-релизы, брифинги, пресс-конференции используются в целях:
a) рекламы
b) паблик рилейшнз
c) стимулирования сбыта
d) персональных продаж.

12. Мероприятия по стимулированию потребителей включают: 1) продажу с премией; 2)конкурсы дилеров; 3) распространение купонов; 4) предпраздничные скидки; 5) встречи работников фирмы
a) 1,2,5
b) 1,3,4
c) 2,4
d) 1,3.

13. Если компания производит продукцию, реализуемую по высоким ценам, а ее потребители сконцентрированы в одном географическом регионе, наиболее целесообразным методом продвижения товара является:
a) личные продажи
b) реклама
c) связи с общественностью
d) стимулирование сбыта.

Практическое занятие 4
Корпоративная коммуникация и оценка ее эффективности

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональных компетенций: ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.4; ПК-3.3

Вопросы для обсуждения

1. В чем заключается сходство и различие категорий «имидж» и «репутация»?
2. Какие целевые аудитории могут быть актуальны для современной компании?
3. Отличаются ли стратегии коммуникаций для разных аудиторий?
4. Какие внутренние факторы влияют на формирование репутации?
5. Какие внешние факторы могут повлиять на деловую репутацию?
6. Разработайте проект формирования репутации для компании,на базе которой вы проходили практику или имели опыт работы.

Задание 1

Работа по формированию корпоративного имиджа - стратегически выверенный процесс, в основе которого — понимание роли внутренних и внешних аудиторий в достижении результата (рисунок 1).

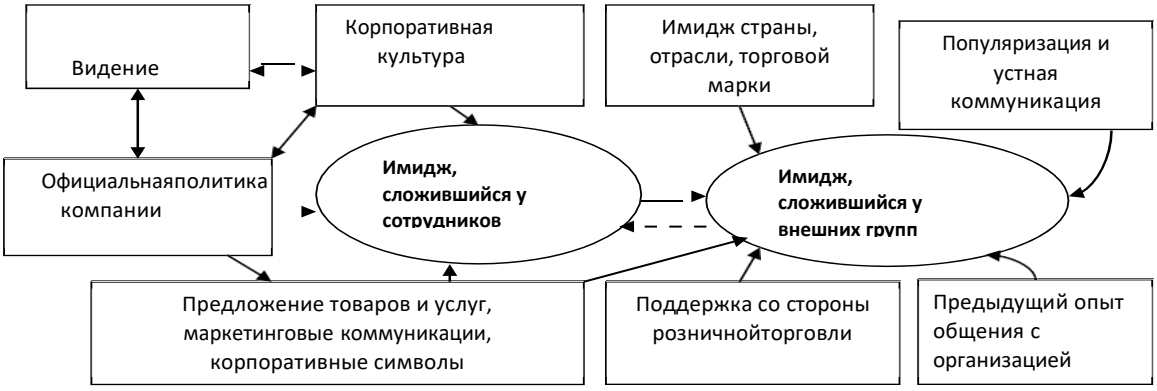


Рисунок 1 Формирование корпоративного имиджа

Оценка стратегических выгод от осуществления системного проекта создания (кардинального изменения корпоративного имиджа) коррелируется оправданностью инвестиций и требует от менеджера системного и комплексного видения и грамотной оценки перспектив реализации задач развития репутационных активов. Исходя из вывшее обозначенных позиций вам необходимо:

- определить, какую роль играет корпоративная репутация для организации;
- оценить многообразие имиджа и репутацию своей организации по сравнению с конкурентами;
- оценить потенциальные факторы формирования имиджа, отличительные корпоративные характеристики, имеющиеся в распоряжении (кадровый ресурс, бренды, инновационность, уровень сервиса и т. п.);
- определить, какие характеристики имиджа соответствуют ценностям корпоративной аудитории;
- оценить рентабельность проекта, какие выгоды принесет улучшение корпоративной репутации.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Синяева, И. М., Маслова, В. М., Романенкова, О. Н., Синяев, В. В., Синяева, И. М.	Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «маркетинг», «рекламное дело», «связи с общественностью»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71238.html
Л1.2	Гойхман О.Я., Гончарова Л.М.	Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	http://znanium.com/go.php?id=782841
Л1.3	Попова Г.	Коммуникационная политика	Москва: Лаборатория книги, 2010	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97148
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Имамкулиев	Коммуникационная поддержка стратегии менеджмента производственного предприятия: научный доклад	, 2017	https://ntb.donstu.ru/content/kommunikacionnaya-podderzhka-strategii-menedzhmenta-proizvodstvennogo-predpriyatiya
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.2	О.В. Дружба, Д.С. Загутин, М.В. Кошман, Л.Г. Орехова, И.А. Каирова, А.Г. Стариков, И.А. Пивоварова, К.Г. Дружба, С.С. Левицкий	Коммуникационные основы профессиональной деятельности инженера: учебное пособие	, 2017	https://ntb.donstu.ru/content/kommunikacionnye-osnovy-professionalnoy-deyatelnosti-inzhenera
Л2.3	Христофоров А.В., Христофорова И. В.	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг:специфика применения и инновационные подходы: Монография	Москва: Издательский Центр РИО, 2017	http://znanium.com/go.php?id=774094
Л2.4	Христофоров А.В., Христофорова И. В.	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг:специфика применения и инновационные подходы: Монография	Москва: Издательский Центр РИО, 2019	http://znanium.com/go.php?id=1008699
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	Сабурова, М. М.	Маркетинговые коммуникации (теория, управление, практика): учебное пособие	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/106099.html
Л3.2	Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н., Исаенко, А. П.	Коммуникационный менеджмент: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019	http://www.iprbookshop.ru/109384.html
Л3.3	Кривокора Е.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/catalog/document?id=354559

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

Введение
1. Общая характеристика самостоятельной работы
2. Контрольные точки и виды отчетности по ним
3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
4. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
5. Методические рекомендации по подготовке доклада
6. Методические рекомендации по подготовке к тестированию
7. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
8. Методические рекомендации по подготовке к зачету
9. Методические рекомендации по подготовке к экзамену
Список рекомендуемых информационных источников

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Коммуникационная политика предприятий автосервиса».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины - формирование у магистрантов системных знаний о коммуникационном обеспечении управленческой деятельности на предприятиях сервиса с целью обеспечения эффективности их деятельности.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: сформировать представление об актуальных подходах к организации процесса управления коммуникациями в современной фирме; приобрести практические навыки управления коммуникациями в целях формирования внутренней и внешней идентичности организации сферы сервиса.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов;

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре;

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение;

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей.

Самостоятельная работа по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 1)

1.Теоретичесие основы организации коммуникационной политики сервисной организации
2.Коммуникационные процессы предприятий автосервиса
3.Маркетинговые коммуникации и их роль в деятельности предприятия
4.Инструментарий коммуникативной деятельности предприятий сервиса
5.Маркетинговые коммуникационные обращения и их типы
6.Особенности маркетинговых коммуникаций на предприятиях сервиса
7.Организация коммуникационной деятельности на предприятиях автосервиса

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля (Блок 2)

8.Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия автосервиса
9.Влияние внутренних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
10.Влияние внешних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
11.Формирование корпоративной коммуникации на предприятии автосервиса
12.Управление репутацией предприятия как стратегический ресурс
13.Коммуникативная политика и построение коммуникативной системы предприятия

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1.Основы организации коммуникационной политики сервисной организации
2.Коммуникационные процессы предприятий автосервиса
3.Особенности маркетинговых коммуникаций на предприятиях сервиса
4. Организация коммуникационной деятельности на предприятиях автосервиса
5. Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия автосервиса
6. Влияние внутренних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
7.Влияние внешних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
8. Формирование корпоративной коммуникации на предприятии автосервиса
9. Управление репутацией предприятия как стратегический ресурс
10.Коммуникативная политика и построение коммуникативной системы предприятия

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса».

У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Контрольный тест выполняется студентами самостоятельно во время семинарских занятий.

Тестовые задания

1. Что из перечисленного не относится к инструментам коммуникационной политики предприятия:
a) реклама
b) паблик рилейшнз
c) стимулирование сбыта
d) персональные продажи
e) товародвижение.

2. Каналы коммуникации, распространяющие сообщения в условиях отсутствия личного контакта или обратной связи:
a) молва и слухи
b) независимые эксперты
c) средства массовой информации
d) церемонии торжественных открытий
e) личная коммуникация.

3. Выберите правильную последовательность эффектов, возникающих при воздействии МК на целевую аудиторию:
a) экономический, аффективный, поведенческий, когнитивный
b) когнитивный, аффективный, поведенческий, экономический
c) поведенческий, когнитивный, аффективный, экономический
d) аффективный, когнитивный, экономический, поведенческий
e) когнитивный, экономический, аффективный, поведенческий.

4. Какие функции выполняют МК:
a) поведенческую, познавательную

b) контролирующую, организационную, координирующую
c) исследовательскую, ценообразующую
d) экономическую, социальную, воспитательную, культурную.

5. К методам расчета общего бюджета на продвижение не относится:
a) расчет от наличных средств
b) расчет в процентах от суммы продаж
c) конкурентный паритет
d) расчет на основании целей и задач
e) расчет, исходя из миссии фирмы.

6. Расчет бюджета продвижения в определенном отношении от текущей или прогнозируемой выручки или цены товара является методом:
a) «цель-задание»
b) фиксированного процента
c) маржинального дохода
d) анализа безубыточности.

7. Определите, как должны располагаться различные формы МК в порядке убывания их значимости для товаров широкого потребления:
a) реклама, стимулирование сбыта, персональные продажи, паблик рилейшнз
b) стимулирование сбыта, реклама, персональные продажи, паблик рилейшнз
c) персональные продажи, реклама, стимулирование сбыта, паблик рилейшнз
d) стимулирование сбыта, реклама, паблик рилейшнз, персональные продажи

8. Реклама, задачами которой являются удержание товара в памяти потребителей, поддержание осведомленности о нем, называется:
a) напоминающей
b) имидж-рекламой
c) стимулирующей
d) увещевательной.

9. Реклама, задачами которой являются разъяснение принципов действия товара, убеждение совершить покупку, называется:
a) напоминающей
b) увещевательной
c) информативной
d) стимулирующей.

10. Достоинством связей с общественностью, как средства продвижения, является:
a) высокая степень правдоподобия сообщения
b) немедленная реакция потребителя
c) диалог между коммуникатором и потребителем
d) предоставление потребителю возможности сэкономить.

11. Пресс-релизы, брифинги, пресс-конференции используются в целях:
a) рекламы
b) паблик рилейшнз
c) стимулирования сбыта
d) персональных продаж.

12. Мероприятия по стимулированию потребителей включают: 1) продажу с премией; 2)конкурсы дилеров; 3) распространение купонов; 4) предпраздничные скидки; 5) встречи работников фирмы
a) 1,2,5
b) 1,3,4
c) 2,4
d) 1,3.

13. Если компания производит продукцию, реализуемую по высоким ценам, а ее потребители сконцентрированы в одном географическом регионе, наиболее целесообразным методом продвижения товара является:
a) личные продажи
b) реклама
c) связи с общественностью
d) стимулирование сбыта.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 90 %.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 70 %).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания превышает 50 %).

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильных ответов на тестовые задания составляет менее 50 %, либо ответы заимствованы.

Оформление ответов на тесты

Ответы на тесты оформляются на студентом на отдельном листе самостоятельно. В правом углу проставляется ФИО и группа, далее следует номер теста и выбранный вариант ответа.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа, как одна из форм оценки уровня подготовки студентов, ставит своей целью закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения данной дисциплины, и приобретение ими навыков практического анализа особенностей функционирования организаций в современных условиях.

Выполнение контрольной работы способствует приобретению студентами навыков самостоятельной работы с первоисточниками, учебной, научной и специальной литературой, умений выделять в них главное, анализировать, обобщать, логично излагать изученный материал.

Целью написания контрольной работы является создание у студента целостного впечатления о профессиональной деятельности, что способствует выработке у студентов умения ориентироваться в законодательстве и самостоятельно принимать решения по практическим ситуациям; закрепить знания, полученные в результате самостоятельной работы над учебным материалом.

К выполнению контрольной работы студенты приступают только после усвоения всех тем программы. Контрольная работа является отчетом о самостоятельной работе студента.

Контрольная работа представляет собой сквозное занятие по основным темам курса по вариантам и включает в себя следующие темы, выбираемые по последней цифре зачетной книжки студента:

1.Основы организации коммуникационной политики сервисной организации
2.Коммуникационные процессы предприятий автосервиса
3.Особенности маркетинговых коммуникаций на предприятиях сервиса
4. Организация коммуникационной деятельности на предприятиях автосервиса
5. Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия автосервиса
6. Влияние внутренних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
7.Влияние внешних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
8. Формирование корпоративной коммуникации на предприятии автосервиса
9. Управление репутацией предприятия как стратегический ресурс
10.Коммуникативная политика и построение коммуникативной системы предприятия

Оформление контрольной работы и порядок защиты

Контрольная работа должна иметь титульный лист, план работы, непосредственно текст (условие задач и решение).

Контрольная работа должна быть аккуратно оформлена(формат А4, машинописный текст, размер левого поля 20 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм, нижнего – 20 мм, отступ красной строки 1,5, межстрочный интервал 1,5, шрифт 14, TimesNewRoman), иметь нумерацию страниц и список использованных источников, в котором указываются все использованные литературные источники, расположенные в алфавитном порядке и пронумерованные.

Контрольная работа представляется на проверку преподавателю, далее осуществляется защита в виде собеседования.

Критерии оценивания контрольной работы

Уровень качества письменной контрольной работы студента определяется с использованием следующей системы оценок:

Таблица 6 - Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Максимальное количество баллов
выполнение заданий 1 2 3 4 5 6	 3 3 3 3 3 2
Максимальное количество баллов	17

По результатам устного опроса по контрольной работе обучающемуся выставляется оценка «зачтено», или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся демонстрирует базовые знания, умения и навыки, примененные при выполнении заданий контрольной работы;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл.).

Оценка «не зачтено» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками в области изучаемой дисциплины;

- обучающийся не демонстрирует базовые знания, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий контрольной работы;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах контрольной работы, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(-и) или ее (их) часть(-и) не сформированы.

Контрольная работа, признанная не отвечающей предъявляемым требованиям, возвращается студенту для доработки, при этом указываются ее недостатки и даются рекомендации для их устранения. Студенту предлагается с учетом замечаний преподавателя вторично представить контрольную работу вместе с первой работой.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие проводится по следующим вопросам.

1.Теоретичесие основы организации коммуникационной политики сервисной организации
2.Коммуникационные процессы предприятий автосервиса
3.Маркетинговые коммуникации и их роль в деятельности предприятия
4.Инструментарий коммуникативной деятельности предприятий сервиса
5.Маркетинговые коммуникационные обращения и их типы
6.Особенности маркетинговых коммуникаций на предприятиях сервиса
7.Организация коммуникационной деятельности на предприятиях автосервиса
8.Роль коммуникаций в формировании репутации предприятия автосервиса
9.Влияние внутренних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
10.Влияние внешних факторов на целевые аудитории предприятия автосервиса
11.Формирование корпоративной коммуникации на предприятии автосервиса
12.Управление репутацией предприятия как стратегический ресурс
13.Коммуникативная политика и построение коммуникативной системы предприятия

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Синяева, И. М., Маслова, В. М., Романенкова, О. Н., Синяев, В. В., Синяева, И. М.	Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «маркетинг», «рекламное дело», «связи с общественностью»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71238.html
Л1.2	Гойхман О.Я., Гончарова Л.М.	Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	http://znanium.com/go.php?id=782841
Л1.3	Попова Г.	Коммуникационная политика	Москва: Лаборатория книги, 2010	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97148
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Имамкулиев	Коммуникационная поддержка стратегии менеджмента производственного предприятия: научный доклад	, 2017	https://ntb.donstu.ru/content/kommunikacionnaya-podderzhka-strategii-menedzhmenta-proizvodstvennogo-predpriyatiya
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.2	О.В. Дружба, Д.С. Загутин, М.В. Кошман, Л.Г. Орехова, И.А. Каирова, А.Г. Стариков, И.А. Пивоварова, К.Г. Дружба, С.С. Левицкий	Коммуникационные основы профессиональной деятельности инженера: учебное пособие	, 2017	https://ntb.donstu.ru/content/kommunikacionnye-osnovy-professionalnoy-deyatelnosti-inzhenera
Л2.3	Христофоров А.В., Христофорова И. В.	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг:специфика применения и инновационные подходы: Монография	Москва: Издательский Центр РИО, 2017	http://znanium.com/go.php?id=774094
Л2.4	Христофоров А.В., Христофорова И. В.	Маркетинговые коммуникации в сфере услуг:специфика применения и инновационные подходы: Монография	Москва: Издательский Центр РИО, 2019	http://znanium.com/go.php?id=1008699
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	Сабурова, М. М.	Маркетинговые коммуникации (теория, управление, практика): учебное пособие	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/106099.html
Л3.2	Звягинцева, О. С., Кенина, Д. С., Бабкина, О. Н., Исаенко, А. П.	Коммуникационный менеджмент: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2019	http://www.iprbookshop.ru/109384.html
Л3.3	Кривокора Е.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/catalog/document?id=354559

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Коммуникационная политика предприятий автосервиса»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Управление потребительским поведением»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Управление потребительским поведением» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Продвижение товара потребителю в системе маркетинга объектов автосервиса 5
Практическое занятие 2 Организация общения с клиентом в клиентоориентированной политике предприятий автосервиса 7
Практическое занятие 3 Формирование цен – как элемент управления потребительским поведением объектов автосервиса....9
Практическое занятие 4 Формирование спроса потребителей на услуги объектов автосервиса...10
Практическое занятие 5 Диагностики и оценка клиентурных предпочтений потребителей автосервисных услуг эвристический методом 12
Практическое занятие 6 Сегментирование рынка для управления поведением потребителей.....14
Практическое занятие 7 Стратегический профиль распределения рекламных усилий по времени (медиа- план) 21
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....24

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины «Управление потребительским поведением» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о содержании клиентоориентированной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностях потребителей, а также использованию традиционных и инновационных элементов и приемов воздействия на поведение потребителей для увеличения спроса на реализуемые автомобили, автозапчасти и услуги автосервиса.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

основные задачи политики маркетинга автосервисного предприятия и его отдельных элементов, ориентированной на управлении потребительским поведением;

особенности покупательского поведения;

модели покупательского поведения и принятие решения потребителем по пользованию автосервисными услугами;

методы управления потребительским поведением.

Уметь:

проводить сегментирование потребительского рынка в клиентоориентированной политике объектов автосервиса;

разрабатывать стратегии управления потребительским поведением для объектов автосервиса;

формировать политику продвижения на рынок услуг автосервиса, основанной на моделировании потребительского поведения;

использовать методы управления потребительским поведением для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса.

Владеть:

навыками сегментирования потребительского рынка в коммуникационной политике объектов автосервиса;

опытом разработки стратегии маркетинга, ориентированной на учете особенностей поведения потребителей;

навыками использования методов управления потребительским поведением для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса;

мастерством организации качественного обслуживания потребителей с учетом индивидуальных их особенностей и нацеленной на развитие клиентурных отношений.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Продвижение товара потребителю в системе маркетинга объектов автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2 ПК- 3.3

Вопросы для обсуждения

1. Чем вызван интерес производителей к изучению поведения потребителей?
2. Каковы основные исторические этапы в теории изучения потребителей?
3. Каковы цель и задачи изучения поведения потребителя на рынке?
4. Какие направления изучения поведения потребителей на рынке вам известны?
5. В чем заключаются основные методы изучения поведения потребителя?

Ситуации для анализа

1. В настоящее время в методике изучения рынка и разработки концепции маркетинга большую роль играют методы изучения мотивации покупателей. Чтобы правильно оценить (понять) мотивы поведения людей, необходимо изучать отдельные психологические факторы. Для этого используются:

- Функциональный метод. Он базируется на том, что нельзя найти ответ на вопрос, почему люди покупают именно эту конкретную марку, без знания того, почему они вообще покупают эту вещь. При этом необходимо учитывать все обстоятельства, которые влияют на принятие данного решения.
- Динамичный метод. Метод учитывает изменение мотивации во времени, в том числе в процессе развития общества.
- Метод фундаментального анализа. Данный метод исходит из того, что если поведение людей находится на поверхности, то его глубинные мотивы, как правило, самому человеку не известны, то есть основан на учете всех второстепенных обстоятельств, влияющих на принятие решения о покупке.

Как, на ваш взгляд, будут использованы вышеназванные методы при разработке новой концепции маркетинга для продажи следующих видов товаров:

а) сигарет новой марки;

б) готового завтрака;

в) стирального порошка?

2. Представьте, что вы являетесь зам. директора по маркетингу одного из крупных предприятий, выпускающих товары массового (редкого) спроса:

а) прохладительные напитки;

б) ювелирные изделия из драгоценных металлов;
в) косметические товары для детей (до 6 лет);
г) диетические продукты для взрослых;
д) кондитерские изделия (из муки);
е) товары для новобрачных.

На основе следующих вопросов вам необходимо осуществить ситуационный анализ положения данного предприятия на рынке по разделу «Покупатели»:

1. Какие конкретно потребители покупают товары нашего предприятия?
2. Какие из этих покупателей наиболее предпочтительны для нас?
3. Как эти «самые предпочтительные» покупатели относятся к нашим товарам?
4. Что влияет на их решение о покупке?
5. Какова потребность, заставляющая покупать наш товар?
6. Каковы перспективы изменения этих потребностей?
7. Каковы перспективы изменения способов удовлетворения этих потребностей?
8. Кто наши потенциальные покупатели?
9. Сформировали ли мы на каждом рынке группу покупателей, которых можно считать постоянными и которые обеспечивают нашу экономическую безопасность и развитие коммерческих операций в будущем?
10. Кто является лицами:

а) инициирующими покупку;
б) влияющими на решение о покупке;
в) принимающими решение;
г) непосредственно использующими;
д) непосредственно приобретающими;
е) испытывающими и формирующими мнение о потребительских свойствах товара?

11. Сколько типов потенциальных покупателей нашего нового товара мы выделили?

3. Вы получили задание: заняться маркетингом наручных часов. Вам предстоит решить, какие именно часы будут пользоваться спросом в вашей учебной группе.

1. Выберите шесть-восемь основных характеристик наручных часов и при необходимости отдельно задайте конкретные варианты (в том числе количественные значения) их осуществления.
2. Разработайте схему опроса по оценке значимости выделенных характеристик и инструкцию к процедуре ответов на них. Важность каждой характеристики для потребителя оценивается следующими категориями и величинами: «необходимо» – 2; «желательно» – 1; «безразлично» – 0.
3. Проведите опрос в группе, обработайте материалы и представьте их результаты отдельно для потребителей женского и мужского пола, указав, какой процент опрошенных отметил данную характеристику как необходимую и какой – как желательную.
4. Определите итоговые коэффициенты значимости выявленных характеристик для группы потребителей, так чтобы сумма коэффициентов была равна единице.
5. Выберите две-три модели часов. Используя данные опроса, разработайте и реализуйте методику сопоставления выбранных моделей часов по отмеченным ранее характеристикам с учетом полученных коэффициентов значимости.
6. На основе предложенного деления покупателей по их отношению к новым товарам, поставляемым на рынок (табл. 1), следует продумать и описать потребительские свойства указанных в таблице товаров, которые будут определяющими для совершения покупки каждой категорией покупателей.

Таблица 1 - Моделирование поведения разных категорий потребителей в зависимости от их отношения к новым товарам

Категория покупателей	Характеристика покупателя	Белье	Небьющаяся посуда	Миксеры	Замороженные овощи
Суперноваторы	Склонны к риску и эксперименту				
Новаторы	Менее склонны к риску, более осторожны в покупках				
Обыкновенные	Основательны, стараются не рисковать				
Консерваторы	Противоречивы, не одобряют новшеств, подражают обыкновенным				
Супер консерваторы	Принципиально против любых изменений, приверженность привычкам				

6. Предположим, что у вас имеется следующая информация о местоположении на рынке четырех марок печенья по двум таким признакам, как сладость и рассыпчатость (табл. 2).

Таблица 2 - Соотношение потребительских свойств печенья

Товар	Сладость	Рассыпчатость
А	2	-3
Б	-1	2
В	4	5
Г	3	2

Рассчитайте отношение сегмента для каждой торговой марки с применением одной только информации о полезных качествах товара. На основе этих расчетов произведите оценку товаров. Предположим, что относительная важность такого свойства, как сладость, составила 0,8, а рассыпчатости – 0,2. Пересчитайте отношение потребителя к каждой марке, пользуясь моделью оценочного мнения. Как это повлияет на оценку?

Предположим теперь, что отношения формировались на основе объединяющей модели, в которой приемлемый минимальный уровень сладости составлял 2. Как это повлияет на оценку?

Предположим, что вы менеджер торговой марки В. Обсудите возможности применения этих результатов в стратегии позиционирования продукта и его рекламы.

Практическое занятие 2 Организация общения с клиентом в клиентоориентированной политике предприятий автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.3

Вопросы для обсуждения

1. Почему потребности и мотивации формируют покупательское поведение?
2. Что определяет мотив покупки?

3. Какие потребности и мотивы потребителей вам известны?
4. В чем сущность классификации потребностей по А. Маслоу?
5. Какие существуют типы покупательского поведения?

Ситуации для анализа

1. Тип личности может быть определен следующим образом: идентификацией основной черты характера, концентрацией внимания на ориентацию во времени; описанием среды и стилем; содержанием речи человека.

Представьте себе, что четыре клиента ответили на представленный вами товар следующим образом:

«Меня не интересуют все эти подробности. Что конкретно вы хотите сказать?»

- «Каким образом вы рассчитали предполагаемый объем сбыта»
- «Мне кажется, вы не вполне понимаете, каким образом ваш товар впишется в деятельность нашей фирмы».
- «Я не уверен, что наше руководство правильно отреагирует на эту сделку»;

Как бы вы классифицировали личностные типы этих людей, используя предложенную ниже классификацию?

Принципы определения типов личности

Тип личности	Описание человека
1	2
Мыслящий	Прямой человек, обращающий внимание на детали. Любит работать по своему графику. Очень точен, иногда окружающие считают его занудой. Ориентирован на факты
Интуитивный	Знающий человек с ориентацией на будущее. Новатор, которому нравится выделять принципы из общего материала. Активен в жизни общины, принимает участие в разработке политики и различных программ
Чувствующий	Уделяет большое внимание человеку, его потребностям. Эмоциональный тип с ориентацией на прошлое. Любит общение и хорошо распознает людей
1	2
Сенсорный	Деятельный тип. Окружающий мир воспринимает через свои ощущения. Очень решительный и энергичный

2. Специалист по маркетингу должен иметь общее представление о различных факторах, способных оказывать влияние на принятие покупателем решения о покупке. Составьте рассказ о продвижении на рынок товара (по выбору) на основании следующих вопросов:

- какой тип товара необходим покупателю?
- какой тип торговой ситуации имеет место?
- как будет использоваться товар?
- кто участвует в принятии решения?
- какие практические факторы могут повлиять на решение покупателя?
- какие психологические факторы могут повлиять на решение покупателя?
- каковы наиболее важные потребительские нужды покупателя?

3. Несмотря на то, что вам нет необходимости быть психологом и до тонкостей разбираться в мыслительных процессах покупателя, вы должны быть способны раскрыть мотивы покупателя:

а) Какие приемы могут использоваться для раскрытия мотивов покупателя?

б) Намерение клиента совершить покупку может быть изменено под влиянием ряда факторов. Какая информация необходима коммерсанту относительно намерений клиента для составления рассказа о товаре?

4. Из приведенных ниже фраз выделите те, в которых указывается значимость рекомендуемых действий:

а) Из беседы консультанта со студентом: «Чтобы повысить успеваемость, Виктор, вам необходимо приучить себя усерднее заниматься».

б) Прораб обращается к рабочему на стройке: «Сергей, тебе самому станет легче и не придется так уставать к концу дня, если ты будешь пользоваться вон тем небольшим грузовичком».

в) Из разговора отца с сыном: «У тебя будет много друзей, Саша, а в школе тебя будут уважать, если ты научишься игре на фортепиано».

г) Служащий банка разговаривает с клиентом: «Алла Ивановна, если вы откроете у нас текущий счет, вам станет намного легче оплачивать счета».

Практическое занятие 3 Формирование цен – как элемент управления потребительским поведением объектов автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: 2.1

Вопросы для обсуждения

1.Почему необходимо осуществлять моделирование покупательского поведения?

2.Какие виды моделей покупательского поведения вам известны?

3.Какие факторы и как влияют на покупательское поведение?

Ситуации для анализа

1.Укажите, какие из приведенных ниже словосочетаний описывают особенность, преимущество или ценность.

- Сделан из чистого винила.
- Сохраняет привлекательный вид в два раза дольше, чем продукция конкурирующих фирм.
- Продукт подвергнут мгновенной заморозке при температуре -30 "С.
- Можно купить в мелкой, средней или крупной расфасовке.
- Новый.
- Не оставляет неприятного вкуса во рту.
- Экономит время, силы и деньги.
- Имеет сертификат Ассоциации страховщиков.
- Увеличивает пробег на 20 миль из расчета потребления одного галлона топлива.
- Содержит XR-10.
- Ежедневной свежей выпечки.
- Имеется годовая гарантия на все запасные части и их установку.
- В ящике находится 48 штук, то есть 8 упаковок по 6 штук.
- Гарантированно увеличит объем сбыта на 10%.
- Разнообразит ваше меню.

3. Прочтите и обдумайте следующую информацию: «Настольное копировальное устройство Xerox 2300 представляет собой многофункциональную модель, которая поможет вам получить первую копию документа уже через 6 секунд. Одновременно эта модель – самая дешевая из новых моделей фирмы. Xerox 2300 является универсальным офисным устройством, занимающим менее половины площади на стандартном рабочем столе. Новая модель позволяет снимать копии с любых офисных документов, вплоть до самых больших – 8,5 на 14 дюймов. Специальная функция позволяет снимать копии с платежных квитанций размером 5,5 на 8,5 дюйма, причем бумага подается с того же форматного поддона, который используется для снятия копий с писем и юридических документов. Цена устройства составляет всего лишь 3495 долларов, а арендная плата – 60 долларов на условиях

двухгодичного договора без переуступки».

Каковы особенности, преимущества и полезные качества копировального устройства Xerox 2300? В чем состоит его дополнительная ценность? Перечислите по две дополнительные особенности, преимущества и полезных качества, которыми мог бы воспользоваться специалист по маркетингу фирмы Xerox, представляя новую модель потенциальному клиенту.

3. Для каждого из следующих наименований товаров определите потенциальную ценность исходя из их преимуществ.

Товар	Особенность	Преимущество
Стереопроигрыватель Sony	Прямой привод	Более надежная конструкция, меньше движущихся частей
Водопроводная вода	Содержит только 1 калорию на 16 унций	Не способствует увеличению вашего веса
Потолочный вентилятор	Крепится на потолке, высокоэффективен	Занимает меньше места, потребляет меньше энергии
Бесшовные колготы	Не имеют темных швов сзади	На вид неотличимы от кожи
Бурение нефтяной скважины	Требуется всего один из наших инженеров на весь проект	Более высокий уровень обслуживания
Мусорный мешок	Двухслойный	Не рвется, растягивается и вмещает большое количество мусора

Практическое занятие 4 Формирование спроса потребителей на услуги объектов автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.1 ПК- 2.2

Вопросы для обсуждения

1. Какие этапы включает в себя процесс моделирования поведения индивидуального потребителя?
2. Что представляет собой типология потребителей? В чем отличие от сегментации?
3. Почему для успешной продажи товаров необходимо исследовать механизм принятия покупательских решений?
4. Какие внешние и внутренние стимулы влияют на возникновение потребностей человека?
5. Какую практически значимую информацию можно получить, изучая особенности покупательского поведения?

Ситуации для анализа

1. Ниже перечислены несколько особенностей автомобиля. Найдите соответствующее каждой особенности полезное свойство (свойства);

А. Низкий капот:

1) лучший обзор;
2) экономичность;
3) возможность быстрого запуска двигателя.

Б. Затемненное стекло:

1) отражает солнечные лучи;

2) ослабляет напряжение глазных мускулов;

3) снижает солнечные блики.

В. Обогреватель заднего стекла:

1) очищает заднее стекло от наледи, тем самым снижая опасность езды в холодную, туманную погоду;

2) заднее стекло автоматически оттаивает, поэтому вам нет необходимости снимать наледь и снег самому;

3) повышает стоимость автомобиля на 250 долларов.

Г. Декоративно окрашенные покрышки:

1) обеспечивают более надежное сцепление с дорожным полотном и стабилизируют движение автомобиля;

2) привлекательно выглядят;

3) имеют больший срок службы.

2. Во время работы в отделе маркетинга фирмы, реализующей моющие средства фирмы Procter & Gamble, вы получаете задание от своего менеджера определить особенности, преимущества и ценность порошка Tide, а также составить рассказ о нем для коммерческой презентации с указанием всех ценных характеристик. Вы выделили следующие четыре особенности порошка; под каждой из особенностей указаны факторы, которые, по вашему мнению, могут заинтересовать владельцев розничных магазинов. Для каждой особенности определите ценные качества, на которые вы будете обращать особое внимание в своем рассказе о новом порошке.

А. Имеет наибольший спрос на рынке:

1) служит средством увеличения товарооборота;

2) нравится потребителям;

3) занимает высокий процент доли рынка.

Б. Четыре размера упаковки:

1) повышает общий объем сбыта;

2) все упаковки стандартного размера;

3) стоимость упаковки одинакова.

В. Реклама этого моющего средства требует от производителя значительных затрат:

1) постоянно привлекает в ваш магазин новых клиентов;

2) большое количество покупателей помнят рекламу порошка;

3) обеспечивает высокий процент повторных покупок.

Г. Яркая, запоминающаяся упаковка:

1) ускоряет процесс покупки – покупателю легче найти порошок на полках магазина;

2) оформление витрины или экспозиции с помощью упаковок порошка создает хороший визуальный эффект и способствует тому, что посетитель покупает Tide на основании импульсивного желания;

3) оформление упаковки легко распознается потребителями в рекламе.

3. Вы – специалист по маркетингу одноразовых лезвий Bic. Основываясь на концепции ролей участников процесса решения и целевого поведения, подготовьте развернутый отчет о целесообразности деления вашей целевой аудитории на мужчин и женщин.

Характеристика этапов модели последовательного поведения

Ситуации	Этапы
Лояльные потребители	Возникновение потребности -> Повторная покупка

Реклама, предполагающая немедленный отклик	Контакт с рекламой -» Оценка продукта по рекламному объявлению -> Оценка условий и оплаты заказа -» Размещение заказа -» Принятие решения оставить или вернуть товар
Розничная продажа	Возникновение потребности -> Выбор магазина -> Поиск товара -> Оценка товара -» Приобретение товара -» Использование или возврат товара
Приобретение услуги	Возникновение потребности -> Контакт с предприятием, оказывающим услуги, оценка скорости оказания услуги, компетентности и вежливости служащих -> Размещение заказа -» Оценка результата -» Решение продолжать или прекратить пользоваться услугами данной фирмы -> Соответственно положительные или негативные рекомендации знакомым
Крупная промышленная закупка	Определение требований к товару -> Определение требований к поставщику -> Выбор возможных поставщиков -> Запрос предложений от поставщиков Рассмотрение их предложений -» Переговоры и принятие решения -» Оформление заказа -> Совершение покупки -> Оценка товара в процессе использования -> Повторение заказа

4. Продавец клубники поручил вам как специалисту по маркетингу разработку плана мероприятий, направленного на увеличение потребления клубники среди молодых образованных людей, в особенности студентов университетов. Проведенные ранее исследования показывают, что укорененная привычка потреблять фрукты имеет тенденцию оставаться на всю жизнь. Как бы вы сегментировали потребителей фруктов? Какова, по-вашему, относительная популярность в каждом из выделенных сегментов следующих фруктов: яблоки, бананы, грейпфруты, киви, апельсины, персики, сливы?

Практическое занятие 5 Диагностики и оценка клиентурных предпочтений потребителей автосервисных услуг эвристический методом

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2 ПК- 2.4

Вопросы для осуждения

1. Каковы особенности моделирования покупательского поведения предприятий-потребителей?
2. Как характеризуются этапы процесса принятия решения о покупке предприятиями-потребителями?
3. Какие факторы воздействуют на покупателей товаров промышленного назначения?
4. В чем специфика моделей «buy grid», Левитта, Кардозо, Шетта?

Ситуации для анализа

1. Представьте, что два потребителя заинтересованы в покупке пары обуви для бега. А — склонный к полноте состоятельный молодой человек, которому предписаны физические упражнения. В — худой, приверженец бега и здорового образа жизни. Они по-разному оценивают важность характеристик обуви для бега. Покупатель А придает особое значение удобству и внешнему виду, в то время как покупатель В уделяет больше внимания удобству и функциональным характеристикам.

Имеются три варианта обуви X, Y и 2, чей рейтинг представлен в таблице.

Качество	Вес значимости (низкая 1…10 высокая)	Оценка обуви (низкая = 1, средняя = 2, высокая = 3)			
	Покупатель А	Покупатель Б	X	Y	Z
Удобство	10	10	Средняя	Высокая	Средняя
Внешний вид	10	2	Средняя	Высокая	Высокая
Прочность	7	5	Средняя	Высокая	Низкая
Амортизация	5	10	Высокая	Средняя	Низкая
Поддержка стопы	5	10	Высокая	Средняя	Низкая
Цена			$50	$50	$25

Предскажите выбор А и В. Что они выберут, желая купить то вар, оправдывающий затраченные деньги?

2. Рынок чистящих средств был сегментирован по определенным потребительским ситуациям с выделением торговых марок и товаров, обслуживающих каждую из ситуаций. Перечисли те все варианты потребительских ситуаций. Почему оказался результативным маркетинг, ориентированный на выделение ниши? Почему в настоящее время в семьях стоит по четыре-пять флаконов под раковиной, если когда-то они обходились одним? Какая тенденция помогает объяснить это явление?

3. Подберите предпочтения потребителей с различными демографическими характеристиками в потребляемых продуктах по следующей таблице.

Демографическая характеристика	Предпочтения в пище
А. Большие семьи	Свежие фрукты, рис, завтрак из сухого зерна, проращенное зерно, йогурт, плитки из овсяных хлопьев с орехами и изюмом, хлеб с отрубями
Б. Низкий доход	Вино, напитки, приготовленные из порошка, пиво, сливочное масло, ржаной хлеб, булки, швейцарский сыр
В. Высокий доход	Цельное молоко, свинина, жареная говядина, вареная картошки, подливка, пироги
Г. Доход ниже среднего	Обезжиренное молоко, диетический маргарин, салаты из овощей, свежие фрукты, заменители сахара Бутерброды с колбасой, сосиски, копченая колбаса, содовая вода, фруктовые напитки, спагетти, пицца

4. Управляющие по продуктам одного предприятия часто имеют конфликтующие цели и расходятся в следующих вопросах:

а) Чей товар, если их несколько, действительно главный?

б) Можно ли верить требованиям и обещаниям поставщиков?

в) Насколько можно реально повысить эффективность деятельности организации?

г) Каковы будут отрицательные последствия, если принять предложение по низкой цене?

Как такая неопределенность и несогласованность влияет на процесс принятия решения? Какие последствия это может оказать на маркетинг?

5. Определите тип маркетинга (концентрированный – направлен на один сегмент, дифференцированный – на несколько сегментов с разделением по какому-либо признаку, недифференцированный – рассчитан на весь рынок), который был использован в нижеприведенных случаях.

Сеть гостиниц Ritz-Carlton сосредоточивает усилия на сегменте отелей люкс, и в них обеспечивается обслуживание настолько высокого уровня, что постоянно удостаиваются премии Malcolm Balclrige.

Сеть отелей Marriott предлагает разного уровня гостиницы с названием «Marriott Resorm» («Курорты Мариотт»), Courtyard («Двор»), «Resideme Ink» («Для длительного проживания»), «Fairfield Ink» («Недорогая гостиница») и др.

В гостиницах сети Red Root Ink предоставляется хороший сервис. Компания ориентируется на сегмент – мотели с чистыми комнатами по невысокой цене.

Практическое занятие 6 Сегментирование рынка для управления поведением потребителей

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.1

Вопросы для осуждения

1. Какие основные направления изучения потребителей можно рекомендовать предприятиям?
2. В чем сущность и специфика изучения отношений различного типа респондентов?
3. Какие подходы используются к измерению отношений респондентов?
4. В чем сущность и специфика изучения системы ценностей потребителей и уровня удовлетворения их запросов?
5. Почему при изучении потребителя большое значение имеют психологические аспекты проводимых исследований?
6. В чем специфика изучения намерений и поведения потребителей?
7. Какие цели преследуются при изучении намерений и поведения потребителей?
8. Что представляет собой процесс сегментации рынка потребителей?
9. В чем заключаются преимущества предприятия, использующего сегментацию при работе на рынке?
10. Каковы основные признаки и критерии сегментации?
11. Почему эффективность деятельности предприятия зависит от правильного выбора целевого рынка?
12. Что представляют собой основные этапы выбора целевого рынка?
13. Какую последовательность мероприятий предполагает анализ возможностей освоения рынка?

Ситуации для анализа

1. Используя подобную стратегию мотивации потребителей, предложите комплекс сопутствующих товаров для следующих товарных групп:

а) компьютеры;

б) изделия из меха;

в) наборы кухонной мебели.

2. Какие условия являются наиболее благоприятными для оказания дополнительных услуг?

3. Каким способом можно стимулировать продажу с дополнительными предложениями?

3. В результате одного из исследований были выявлены три сегмента рынка

по параметру "обширности поиска в процессе принятия решения а покупке. По каждому сегменту был подсчитан процент купивших вашу марку против конкурирующий/Результаты приведены в таблице.

Результаты исследования сегментов рынка

Обширность поиска	Процент купивших	
	вашу марку	марки конкурентов
Минимальная	3	97
Умеренная	9	91
Максимальная	17	83

Какие выводы вы можете сделать на основе этих результатов?

3. Ниже приведены результаты исследования потребителей, в ходе которого рассматривался вопрос о том, воплотится ли предпочтение марки во время осознания потребности в фактическую покупку. Потребителей, которые только приступили к принятию решения, спрашивали о предпочитаемых марках вашей компании и марках двух конкурентов.

Результаты исследования потребителей

Марка	Предпочтение потребителя в момент осознания потребности (%)	Доля покупок (%)
Ваша компания	50	30
Конкурент А	30	50
Конкурент В	20	20
Всего	100	100

Какие выводы можно сделать на основе этой информации?

4. Примерно половина всех мужчин на Западе используют дешевые одноразовые пластиковые бритвы. Большинство мужчин думают, что все торговые марки одинаковы. Кроме того, все они всегда есть в продаже, их можно легко приобрести по очень низкой цене.

Компании Gillete такие убеждения не нравятся. Женщины тоже используют лезвия Gillete, но компанию беспокоит, что все больше мужчин используют одноразовые бритвы. Компания получает в три раза больше прибыли от съемных головок бритвенных станков, чем от одноразовых бритв. Но с тех пор как в продаже появились одноразовые бритвы, их продажа растет быстрее, чем станков для бритья.

Gillete доминирует во всем мире в области производства товаров для бритья и владеет наибольшей долей рынка – 61%. Bic занимает второе место – доля компании составляет 16,2%. Gillete завоевала господствующее положение на рынке благодаря большим инвестициям в научные исследования и изучению потребителей. Каждый день около 10 тысяч мужчин записывают для компании Gillete результаты своего бритья. 500 из этих мужчин бреются в специально оборудованных местах под контролем и наблюдением приборов, включая наблюдение через особые зеркала и видеокамеры. Эти мужчины записывают точное число царапин и порезов на лице. В некоторых случаях исследователи даже собирают сбритые волосы, чтобы взвесить их и измерить. В результате ученые компании Gillete выяснили, что в среднем мужская борода растет со скоростью 0,04 см в день (14 см за год) и содержит 15,5 тысячи волос. За всю свою жизнь мужчина тратит в среднем 140 дней, чтобы сбрить со своего лица 8,4 метра волос. Gillete даже использует электронный микроскоп, чтобы изучить поверхность лезвия, и миниатюрные камеры для анализа процесса бритья,

Вооруженная этими знаниями, компания Gillete ,гордится тем, что стала в этой области вне конкуренции. Как только конкуренты осваивают производство новой бритвенной системы, Gillete вводит новое изобретение.

Хотя основатель компании Кинг Жиллет на ранней стадии развития компании не уделял внимание производству одноразовой продукции, сейчас стратегия Gillete на рынке в основном направлена на развитие производства сменных лезвий на постоянном станке. Gillete непрерывно совершенствует форму и качество лезвий и станка. С введением новых станков, в которых головка с лезвием подходит только к определенному станку, компания Gillete стала увеличивать цены и торговые наценки с каждым новым технологическим улучшением своих изделий.

Компания Gillete никогда не беспокоилась, что ее продукция может обесцениться на рынке. Она считала, что мужчина, стремящийся к высокому статусу в обществе, всегда будет покупать образцовый товар. Большинство мужчин относятся к бритью и к своей внешности очень серьезно. Поэтому они не будут экономить, покупая обычные бритвенные принадлежности, а предпочтут потратить немного больше денег на продукцию Gillete, которая позволит им с меньшими усилиями лучше выглядеть после бритья.

Однако быстрый рост продаж одноразовых бритв поставил под сомнение философию Gillete о бритье мужчин. Компания Bic впервые выпустила одноразовые бритвы в 1975 г. в Европе, а годом позже в Канаде. Понимая, что США будут следующими, Gillete в 1976 г. выпустила на этот рынок свои первые одноразовые бритвенные станки. Несмотря на эту защитную реакцию, Gillete предполагала, что мужчины будут использовать одноразовые бритвы только в поездках и в подобных обстоятельствах и что доля этого товара на рынке не будет превышать 7%.

Марсель Биш, основатель французской компании Bic, посвятил себя товарам одноразового использования. Биш заработал деньги на разработке известных шариковых ручек. Он придерживается стратегии замены престижных товаров на товары широкого потребления. Его рыночная стратегия проста: максимум удобств, минимум цены.

Стратегия компании Bic в области производства бритвенных принадлежностей очень отличается от стратегии Gillete. Она не изучает процесс бритья.

Битвы между компаниями Bic и Gillete – это не просто борьба за предпочтение тех или других видов бритв. Это борьба против представления о бритье как об одном из наиболее удручающих ежедневных ритуалов. Исследования нью-йоркских психологов показали, что, хотя мужчины жалуются на неудобства, связанные с бритьем, 97% из них не хотели бы использовать крем, чтобы постоянно избавляться от волос на лице. Gillete выпустила однажды новые бритвы для редкой, средней и густой бороды. Но почти никто из мужчин не хотел покупать бритвы для редкой бороды, так как стеснялись признаваться публично в слабых «способностях» своей бороды. Типичный мужчина относится к своей бритве как к важному личному инструменту, способу самовыражения, подобно дорогой ручке, зажигалке.

На протяжении 80 лет компания Gillete в совершенстве познала как рынок товаров для бритья, так и психологию бритья. Ее продукция составляет 61% рынка, а технология и философия маркетинга управляют целой индустрией. Gillete успешно работала над тем, чтобы придать бритвам знак мужественности, значимости, персонального самовыражения. Попытка производства одноразовых бритв должна стать для Gillete одноразовой.

1. Кто участвует в процессе принятия решения мужчиной о покупке одноразовой бритвы и какова роль разных участников?

2. Влияют ли эти участники и их роли на принятие решения о покупке многоразового бритвенного станка?

3. Какой тип покупательского поведения представляют мужчины, покупая

бритвы?

4. Проследите процесс принятия мужчиной решения о покупке бритвы для бритья. Какие стратегии разработали компании Grilete и Bic для влияния на этот процесс?

5. Как объяснить переменный успех компании Bic в конкуренции с Gillete на рынках одноразовых ручек, зажигалок и бритв? Как вы думаете, почему духи Bic потерпели неудачу?

6. Какую маркетинговую политику должна выбрать компания Gillete, чтобы мужчины перешли от одноразовых бритв к многоразовым станкам? Как на ваши рекомендации будут влиять процессы принятия потребителями решений о приобретении новых товаров?

5. В Португалии рост объема продаж, который составляет 22% в год, затронул более 60 торговых марок национальных и транснациональных компаний. Лидер рынка – португальская фирма EFFEM, имеющая такие торговые марки, как Sheda, Whiskas и Pedigre Pal, завоевала половину рынка продуктов для домашних животных и сыграла важную роль в дальнейшем распространении своего влияния на этом рынке.

Успех компании EFFEM пришел благодаря изучению поведения как домашних питомцев, так и их владельцев. Коты, будучи независимыми животными, потребляют то, что им нравится, и отказываются от пищи, которая им не по вкусу. Они очень разборчивы и чувствительны по отношению к вкусовым качествам продуктов. Если животным дают пищу, которая им не нравится, они ищут альтернативные варианты. Собаки ведут себя иначе. Они едят почти все, причем довольно проворно. Главным в продуктах питания для котов является наслаждение и разнообразие, для собак – количество продуктов и непредвзятость в их потреблении.

Торговая марка Sheda, заявившая о себе в 1988 г., занимает лидирующее место на рынке продуктов питания для котов (кошек). Имея уникальное качество и высокую цену, такие продукты питания доставляют удовольствие наиболее разборчивым котам (кошкам), к тому же такая пища является уместной и в особых случаях. Однако и Sheda имела определенные трудности. После начала рекламной компании и комплекса мер по стимулированию сбыта началась борьба за выживание в среде высококонкурентного рынка продуктов питания для домашних животных. К 1995 г. позиции этой компании на рынке и даже дальнейшее существование оказались под угрозой из-за отсутствия маркетинговой поддержки и появления новых конкурентов в данной нише. Только 9% покупателей приобрели одну консервную банку продукции Sheda хотя бы один раз. Малая часть рынка (2%), занимаемая этой компанией, позволила лишь покрыть расходы, затраченные на продвижение товаров на рынке, так как они были незначительны. Компания оказалась перед выбором: или проявлять активную позицию на рынке, или обанкротиться.

EFFEM решила эту проблему с помощью стратегии двухэтапного продвижения товаров на рынке. Причем каждый этап предполагал затраты, не превышающие стоимости 30-секундной рекламы в самое выгодное время на телевидении. Первый этап проходил в период рождественской продажи. В торговых центрах демонстраторы товаров подходили и спрашивали у покупателей, есть ли у них кот или кошка. Если покупатели отвечали положительно, им дарили поздравительную открытку и 100-граммовую консервную банку Sheda. Таким образом, и владелец, и его домашний питомец получали подарок. Предоставление пробных экземпляров повлияло на уровень популярности компании и отношение к ней потребителей. Открытка содержала не только определенную информацию, но и призывала владельцев котов и кошек проявлять свою любовь к питомцам посредством кормления продукцией Sheda, так как последние «заслуживают такой любви».

Открытка была составлена так, чтобы пробудить у покупателя определенные чувства. В результате такой рождественской акции «Дед Мороз» раздал 12 тысяч консервных банок Sheda.

Второй этап предполагал проведение аналогичной рекламной кампании, сроки которой совпадали с праздником Св. Валентина. Открытка, составленная по этому случаю, изображала влюбленных кота и кошку и подпись: «Сегодня – особенный день, поэтому Sheda преподносит подарок вашему питомцу» или «Проявите любовь к вашему питомцу». Во время этой рекламной кампании почти 12 тысяч консервных банок были безвозмездно розданы в торговых точках. Открытка была также и купоном, дававшим право на скидку при очередной покупке. Экономия денег при покупке и эмоциональное обращение к владельцам питомцев помогли укрепить покупательские предпочтения за продукцией компании Sheda.

Такое стимулирование сбыта позволило увеличить объем продаж продукции компании Sheda. Влияние на потребительские предпочтения стало очевидным: потребитель знал товар и неоднократно приобретал его. К тому же количество покупателей, которые хоть один раз приобрели продукцию компании Sheda, возросло до 22%.

1. Sheda в своей товарной политике основывается на вкусах котов (кошек) или на покупательских предпочтениях их владельцев?
2. Имеет ли поведение хозяев животных общие черты с поведением котов и собак во время потребления продуктов питания?
3. Повлияло ли изучение потребительского спроса на успех рекламной кампании торговой фирмы Sheda? Если нет, то что могло бы быть толчком к успеху?
4. Будет ли подобная рекламная кампания успешной на рынках других европейских стран?
5. Если описанная выше кампания по стимулированию сбыта оказалась значительно успешнее обычной рекламы на телевидении, то почему подобное нечасто используется?
6. Какие мероприятия по стимулированию сбыта вы могли бы предложить, чтобы поддержать на высоком уровне успех компании, достигнутый в период распродажи к Рождеству и дню Святого Валентина?

6. Взгляды потребителей на проблему использования реактивных самолетов директорами компании в последнее время изменились. Как сообщил президент компании Learjet: «Собственный реактивный самолет корпорации больше не является символом динамичной, быстро развивающийся компании. Сейчас он – символ корпоративных привилегий и излишеств». Рынок корпоративных реактивных самолетов пережил тяжелые времена. Корпорации подходят к затратам с осторожностью и скептицизмом, и становится все меньше и меньше могущественных людей, которые бы имели желание и возможности приобрести самолет. Причины этого сокрыты в проблеме эффективности затрат на приобретение реактивных самолетов.

В отличие от самолетов коммерческих авиакомпаний, проводящих большую часть своего времени в полете, корпоративные самолеты проводят большую часть времени на земле. В Европе, например, они находятся в полете в среднем не более 6 часов в неделю.

В настоящее время США являются наибольшим рынком, там используется 4000 реактивных самолетов, во Франции – 490, в Германии – 360, в Великобритании – 260. В Японии существуют правительственные ограничения, поэтому рынок хоть и богат, но число самолетов, находящихся в частной собственности, составляет меньше 90.

Существуют рациональные мотивы и субъективные факторы, влияющие на процесс принятия решений покупателем. Компания, покупающая корпоративный

самолет, будет оценивать его с позиций качества, летных параметров, цены, эксплуатационных затрат и объема предоставляемых услуг. Эти факторы постоянно влияют на процесс совершения покупки. Но просто высокое качество подобного товара не является достаточным для его продажи: маркетологи должны также учитывать личные причуды человека, влияющие на выбор товара, в данном случае самолета.

Инициатива покупки может исходить от генерального исполнительного лица. Им может быть член правления, желающий увеличить скорость или безопасность полетов, начальник летной службы компании, который хочет произвести впечатление на партнера во время важного делового визита, или простой торговый агент, сумевший доказать всю прелесть обладания реактивным самолетом. Президент корпорации будет являться центральной фигурой, принимающей решение о покупке самолета, но он будет находиться под значительным влиянием пилота компании, финансового директора и, возможно, всего правления.

Каждый участник процесса принятия решения о покупке имеет различные степень влияния и нужды. Торговый агент, например, пытающийся создать впечатление как на президента корпорации амортизационными сроками, так и на главного пилота минимальным пробегом перед взлетом, определенно не продаст самолет, если он не обратит внимания на эмоциональные и психологические аспекты принятия решения о покупке. «Для того чтобы склонить к покупке главного управляющего, – отмечает один торговый агент, – вам необходимо повлиять на всех членов правления, но если вы не смогли возбудить в нем желание испытать ощущение полета, вы никогда не продадите самолет. Если вы заинтересуете его, вам будет светить удача».

Вовлечение в процесс принятия решения такого большого количества людей создает дополнительные проблемы, которые следует проанализировать при планировании продаж.

1. Кто входит в такую группу по закупке корпоративных самолетов? Каковы взаимоотношения между ее участниками? Кто в ней доминирует, а кто подчиняется? Какие приоритеты у этих лиц?
2. По каким причинам компании покупают реактивные самолеты?
3. Можно ли утверждать, что покупатели на рынке предприятий ведут себя более рационально по сравнению с покупателями на потребительском рынке?
4. Какие особенности товара больше всего интересуют людей, принимающих решение о покупке корпоративных самолетов?
5. Почему при незначительной вероятности того, что рекламное сообщение станет поводом для покупки корпоративного самолета, их все же рекламируют?

7. Шведская компания IKEA является массовым производителем дешевой стильной мебели для дома, поставляемой во многие страны мира. Компания была основана в 1943 г. ремесленником из небольшого шведского города и в свое название вобрала его инициалы и первые буквы из названия фермы и прихода, где он вырос. IKEA производит мебель разнообразной номенклатуры и функционального предназначения, которая продается по достаточно низким ценам, позволяющим купить ее большинству людей.

Впервые выйдя на зарубежный рынок в 1973 г., IKEA продолжала наращивать продажи за рубежом

Показатели деятельности компании IKEA

Год	Число мест продажи	Число стран продажи	Численность привлекаемого персонала	Товарооборот, млн шведских крон

1974	1	1	15	3
1984	2	2	250	79
1994	10	5	1500	616
2004	66	17	8300	6770
2010	86	21	16850	19400

Способность IKEA добиваться успеха на многих рынках впечатляюща. Исследования показали, что одна из возможных причин успеха компании заключаются в том, что низкие цены легко преодолевают культурные барьеры, способствуя росту объема продаж в разных странах. Для поддержания низких издержек компании необходимо продавать мебель схожего стиля во всех своих магазинах.

Однако низкие цены не являются единственной причиной успеха компании. При разработке дизайна своих магазинов и мебели она учитывала запросы потребителей, предопределяющие их выбор. Компания понимает, что покупка мебели – это целенаправленный процесс: люди покупают мебель для того, чтобы сделать явные достоинства шведского образа жизни – красивые дома и высокое качество жизни – доступными по приемлемым ценам.

Интерес потребителей к мебели IKEA оживил деятельность розничных торговцев мебелью. В тех местах, где были открыты новые магазины IKEA, оживилась торговля домашними сопутствующими товарами. Исследования также показали, что доля семейного бюджета, которую готовы потратить потребители на сопутствующие товары, возросла. IKEA считает, что конкуренция скорее имеет место за часть семейного бюджета, которую потребители тратят на дорогостоящие приобретения (автомобили, отдых и т.д.), а не с другими розничными торговцами мебелью.

Хотя компания специально не использовала демографические и психографические переменные при сегментации своих потребителей, продукты IKEA особенно активно покупались 20- и 30-летними людьми. Для того чтобы расширить продажи мебели среди потребителей других возрастных групп, находящихся на иных стадиях семейного жизненного цикла, IKEA пыталась расширить объем продаж, используя соответствующую стратегию продаж, среди семей, имеющих детей подросткового возраста, а также среди семей, которые дети уже покинули.

Признав, что потребители делают покупки для улучшения своей жизни, IKEA также получила более детальную информацию об их практических запросах. Люди обычно больше посещают те магазины, которые удобно расположены и в которых сам процесс покупки доставляет удовольствие. Для удовлетворения этих важных потребностей IKEA размещала свои магазины близко к автомагистралям, обеспечивая парковку, заботу о детях, ресторанное обслуживание. Разнообразные мебельные гарнитуры были представлены в реальных комнатах в сопровождении как дорогих, так и более дешевых мебельных аксессуаров (ковров, светильников, картин и др.).

1. Как в семьях принимают решения о покупке новых предметов мебели? Кто оказывает влияние на решение о покупке и кто вовлечен в этот процесс?
2. Какие факторы влияют на покупку мебели молодой женатой парой?
3. Насколько важной является цена для компании IKEA как розничного торговца мебелью для дома?
4. Как факторы культуры и субкультуры влияют на покупку определенных видов мебели? Как эти факторы может использовать IKEA для выработки правильной маркетинговой стратегии?
5. Будет ли пропаганда шведского образа жизни способствовать продаже

мебели IKEA?

6. Какие исследования потребителей можно рекомендовать компании IKEA для увеличения объема продаж?

Практическое занятие 7 Стратегический профиль распределения рекламных усилий по времени (медиа- план)

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-2.2

Вопросы для обсуждения

1. Почему предприятие работающие на рынке должно учитывать права потребителей?
2. Какими законодательными актами могут регламентироваться права потребителей?
3. Что представляют собой основные права потребителей?

Ситуации для анализа

1. Важной проблемой является защита прав потребителя. Что, в частности, в поведении потребителя нуждается в повышенном контроле и чему нужно учить потребителя?
2. Выберите несколько потребностей и подберите товары (услуги), удовлетворяющие данные потребности разными способами. Заполните таблицу на основании своих ответов.

Потребность	Способы удовлетворения			
	Индивидуальное потребление	Совместно (небольшой группой)	Совместно (относительно большой группой)	Массовое

3. Опишите потребности человека в:
а) сливочном масле;
б) кухонной посуде;
в) холодильнике;
г) подписке на "Коммерсантъ";
д) услугах гувернера;
е) услугах экономки;
ж) услугах репетитора;
з) услугах по организации праздников.

4. Вы изготовляете и реализуете туалетное мыло. Какие требования будут предъявлять к вашему товару сегменты потребителей, описываемые следующим образом: отрицатели моды, равнодушные, расчетливые, практично-модные покупатели, провинциалы в моде, лидеры моды?

5. Вспомните какой-либо товар длительного пользования (например, компьютер), который вы приобретали сами. Постарайтесь восстановить процесс совершения выбора, которому вы следовали, источники информации, к которым вы обращались, и ваш подход к решению этой проблемы.

Используйте при этом следующие знания:

- осознаваемое множество;
- информационные издержки на просмотр, на восприятие, на оценку;
- оправданность информации;
- от чего зависит потребность в дополнительной информации;

- источники информации.

6. Заполните таблицу, используя приведенные ниже составляющие:

- возраст;
- размер семьи;
- стиль жизни;
- степень нуждаемости в продукте;
- регион;
- плотность населения;
- пол;
- профессия;
- личные качества;
- численность населения;
- уровень доходов;
- климат;
- город или сельская местность;
- поиск выгод при покупке изделий.

Демографические	Психографические	Географические	Отношение к изделию

7. Продумайте для рекламной кампании мотивацию покупки следующих товаров:

а) компьютера;

б) жевательной резинки;

в) услуги по стрижке собак;

г) толкового словаря;

д) полиса на оказание стоматологических услуг.

Проанализируйте, как это задание выполнено студенткой СПбГИЭУ специальности "Маркетинг" Лидией Голубевой:

Мотивы покупки, предлагаемые рекламой чая.

Качество (например, "сэр Кент"), традиции ("Пиквик-классик" – время классического чаепития" или "Тот самый вкус, тот самый чай"). Соответствует потребности покупателя быть уверенным в продукте, в самоуважении, подтверждении принадлежности к определенной социальной группе.

Экономия и удобство (пакетики "Тетли", чайные пирамидки "Беседа": больше пространства – больше вкуса, один пакетик – на три чашки).

Здоровье ("Чай по всем правилам", "Сила солнца", "Бодрость" – время пить чай, время бодрости"). Соответствует потребности активности собственного организма, безопасности и полезности употребления напитка.

Семейный, домашний уют ("Чай, который сближает – чай "Беседа", "Принцесса Нури" – гостям предлагают лучшее"). Удовлетворяет потребность в общении, любви и дружбе.

Азарт – возможность получить приз вместе с покупкой чая.

Отдых, отрешение от ежедневной суеты и забот ("Ежедневно ваша, "Золотая чаша", "Побалуйся чайком") – эмоциональный, в какой-то мере поддерживающий эгоистические настроения мотив.

8. Восстановите последовательность процедур сегментирования с использованием следующих элементов:

1. Выбор метода сегментирования: метод последовательных группировок или метод многомерной классификации.
2. Формулировка потребностей потребителей, на удовлетворение которых может быть направлена деятельность предприятия.
3. Планирование, организация и контроль процесса сегментирования.

4. Составление профиля сегмента – совокупность специфических параметров продукта, которые привлекательны для данного сегмента, стимулов маркетинга, на которые реагирует потребитель.

5. Оценка привлекательности сегмента.

6. Составление отчета о результатах сегментирования.

7. Деление потребителей на сегменты.

8. Выявление и формализация особенностей потребителей, проявляющихся в специфическом спросе или поведении.

9. Выбор атрибута позиционирования.

Какие элементы были не задействованы при составлении логической цепочки? Почему?

9. Обоснуйте выбор целевого сегмента на рынке средств по уходу за контактными линзами, если имеются следующие данные:

Уровень рентабельности продукции по:

сегменту А – 12%;

сегменту Б – 25%

сегменту В – 9%.

Объем предложения на рынке составляет 80% от объема спроса, или 600 тыс. шт. в год, при этом в структуре спроса на сегмент А приходится 30% общего объема, на сегмент Б – 25% и сегмент В – 45%, в структуре предложения соответственно 55%, 25 и 20%. Оценка изменений в состоянии спроса представлена в таблице.

Прогнозируемые тенденции изменения спроса на рынке средств по уходу за контактными линзами

Параметры	Оценка
Прирост численности сегмента А	+2
Прирост численности сегмента Б	-2
Прирост численности сегмента В	+5
Степень обновления продукции в отрасли	0
Благоприятные факторы для сегмента А	-4
Благоприятные факторы для сегмента Б	+2
Благоприятные факторы для сегмента В	+3
Неблагоприятные факторы для сегмента А	+5
Неблагоприятные факторы для сегмента Б	-5
Неблагоприятные факторы для сегмента В	0

10. Рассчитать, используя данные в таблице, структуру квотированной выборки, если известно, что ее объем составит 1500 респондентов.

Возраст жителей города разного образовательного уровня

Образование	16 – 24 года	25 – 34 года	35 – 44 года	45 – 54 года	55 – 64 года	65 и более
Высшее	16%	17%	19%	22%	15%	12%
Среднее специальное/ техническое	12%	18%	25%	21%	11%	12%
Среднее общее	27%	12%	14%	16%	12%	18%
Начальное, неполное среднее	35%	-	-	-	12%	43%

11. Проведите анализ совместных покупок на основании данных, представленных в таблице. По результатам анализа дайте свои рекомендации торговой фирме по товарному ассортименту, ценовым решениям и оформлению демонстрационного зала и каталога.

Результаты наблюдения за покупками в универсаме.

№ покупки	**Товар А**	Товар Б	Товар В	Товар Г	Товар Д	Товар Е	Товар Ж
1	**V**	V		V	V	V	
2	V		V	V		V	V
3	V	V		V	V	V	V
4	**V**			V			
5		V	V	V			V
6				V	V	V	V
7	V	V	V		V	V	
8		V	V				V
9		V	V		V	V	
10	V	V				V	V
11				V			

Примечание:V означает, что товар был куплен.

12. Ваша фирма собирается "запустить" на рынок новый продукт. Его вначале необходимо апробировать на потенциальной группе потребителей. Подготовьте вопросник из 18 – 20 вопросов, с помощью которого можно было бы собрать необходимую информацию у потенциальных покупателей.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Меликян О. М.	Поведение потребителей	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=415017
Л1.2	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982588
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Титова В. А., Глебова Д. В., Титова Т. В.	Управление поведением потребителей: Учебник	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013	http://www.iprbookshop.ru/45051.html
Л2.2	Савич Е. Л., Болбас М. М.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=920520
Л2.3	Макарова Т. Н.	Поведение потребителей: практикум	Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364863
Методические разработки				

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Горяйнова, Н. М. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. М. Горяйнова. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск : Южно-Уральский институт управления и экономики, 2017. — 272 c. — 978-5-9908505-9-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81299.html			
Э2	Дубровин, И. А. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. А. Дубровин. — 4-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2018. — 311 c. — 978-5-394-01475-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85405.html			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Управление потребительским поведением»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Управление потребительским поведением»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Управление потребительским поведением» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....7
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....9
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....10
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Управление потребительским поведением».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины «Управление потребительским поведением» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о содержании клиентоориентированной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностях потребителей, а также использованию традиционных и инновационных элементов и приемов воздействия на поведение потребителей для увеличения спроса на реализуемые автомобили, автозапчасти и услуги автосервиса.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-2.1: Разрабатывает и внедряет стратегию развития сервиса автотранспортных средств и их компонентов

ПК-2.2: Осуществляет анализ и оценку эффективности деятельности центра и процесса обслуживания в сервисном центре

ПК-2.4: Разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания сервисного центра, контролирует их выполнение

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

основные задачи политики маркетинга автосервисного предприятия и его отдельных элементов, ориентированной на управлении потребительским поведением;

особенности покупательского поведения;

модели покупательского поведения и принятие решения потребителем по пользованию автосервисными услугами;

методы управления потребительским поведением.

Уметь:

проводить сегментирование потребительского рынка в клиентоориентированной политике объектов автосервиса;

разрабатывать стратегии управления потребительским поведением для объектов автосервиса;

формировать политику продвижения на рынок услуг автосервиса, основанной на моделировании потребительского поведения;

использовать методы управления потребительским поведением для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса.

Владеть:

навыками сегментирования потребительского рынка в коммуникационной политике объектов автосервиса;

опытом разработки стратегии маркетинга, ориентированной на учете особенностей поведения потребителей;

навыками использования методов управления потребительским поведением для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса;

мастерством организации качественного обслуживания потребителей с учетом индивидуальных их особенностей и нацеленной на развитие клиентурных отношений.

Самостоятельная работа по дисциплине «Управление потребительским поведением» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

Чем вызван интерес производителей к изучению поведения потребителей?

Каковы основные исторические этапы в теории изучения потребителей?

Каковы цель и задачи изучения поведения потребителя на рынке?

Какие направления изучения поведения потребителей на рынке вам известны?

В чем заключаются основные методы изучения поведения потребителя?

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

Какие этапы включает в себя процесс моделирования поведения индивидуального потребителя?

Что представляет собой типология потребителей? В чем отличие от сегментации?

3. Почему для успешной продажи товаров необходимо исследовать механизм принятия покупательских решений?

Какие внешние и внутренние стимулы влияют на возникновение потребностей человека?

5.Какую практически значимую информацию можно получить, изучая особенности покупательского поведения?

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Управление потребительским поведением» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Стратегии маркетинга, ориентированной на потребителя.
2. Современные подходы к моделированию поведения потребителя.
3. Гендерные особенности восприятия маркетинговой информации.
4. Базовая модель покупательского поведения потребителя.
5. Классификация и характеристика моделей по доминирующим факторам покупательского поведения.
6. Психографические модели исследования потребителя.
7. Моделирование процессов принятия покупательских решений потребителями.
8. Внутренний и внешний поиск и обработка информации потребителем.
9. Модель обработки информации потребителем.
10. Оценка вариантов и выбор альтернатив потребителем.
11. Типы покупок по критерию покупочных намерений.
12. Поведение потребителя после покупки.
13. Особенности принятия покупательских решений по отношению к новым товарам.
14. Обучение потребителя и подходы к его пониманию.
15. Теории мотивации, их сущность и различия.
16. Основные свойства восприятия и их характеристика.
17. Мода как социальная норма и ее особенности.
18. Влияние социальных факторов на поведение потребителя.
19. Воздействие референтной группы и модели распространения прямых коммуникаций.
20. Товарная политика как побудительный стимул.
21. Методы распределения товаров как стимул совершения покупки.
22. Продвижение продукции на рынок как стимул покупательского поведения.
23. Реклама как инструмент стимулирования сбыта и продвижения товаров.
24. Стимулы окружающей среды и поведение потребителя.
25. Консьюмеризм и его эволюция.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Процедура зачета (дифференцированного зачета) как отдельное контрольное мероприятие проводится по следующим вопросам.

1. Основные понятия поведения потребителей.
2. Процесс принятия решения при покупке.
3. Классификация групп потребителей.
4. Факторы культурного уровня, влияющие на поведение потребителей
5. Особенности влияния социальных факторов на поведение потребителей
6. Факторы личностного порядка, влияющие на поведение потребителя.
7. Психологические факторы влияния на поведение потребителей.
8. Типология покупательских решений.
9. Модели поведения потребителей в зависимости от интенсивности процесса принятия решения.
10. Модели поведения потребителей при разной степени вовлеченности в процесс покупки.
11. Модели поведения потребителей по длительности принятия решений.
12. Маркетинговые инструменты, способствующие принятию решения о покупке товара новинки.
13. Основные этапы разработки нового продукта и продвижение товара новинки на рынке.
14. Особенности восприятия товара-новинки потребителем
15. Воздействие товарной политики предприятия на поведение потребителей.
16. Влияние ценовой политики предприятия на поведение потребителей.
17. Влияние коммуникационной политики предприятия на поведение потребителей.
18. Влияние политики распределения на потребителя.
19. Влияние на мотивацию потребителя с позиций мерчандайзинга.
20. Реклама
21. Метод культурного кода
22. Брендинг
23. Базовые задачи по привлечению клиента в автосервис.

24. Действия автосервиса в отношение клиента на предварительных обслуживанию этапах.

25. Клиентурная политика при оформлении автомобиля в ремонт.

26. Работа с клиентом в процессе ремонта автомобиля.

27. Управление поведением клиента на заключительных стадиях обслуживания в автосервисе.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Меликян О. М.	Поведение потребителей	Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2018	http://znanium.com/go.php?id=415017
Л1.2	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2019	http://znanium.com/go.php?id=982588
Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Титова В. А., Глебова Д. В., Титова Т. В.	Управление поведением потребителей: Учебник	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013	http://www.iprbookshop.ru/45051.html
Л2.2	Савич Е. Л., Болбас М. М.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=920520
Л2.3	Макарова Т. Н.	Поведение потребителей: практикум	Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364863
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Горяйнова, Н. М. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. М. Горяйнова. — Электрон. текстовые данные. — Челябинск : Южно-Уральский институт управления и экономики, 2017. — 272 c. — 978-5-9908505-9-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/81299.html			
Э2	Дубровин, И. А. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. А. Дубровин. — 4-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2018. — 311 c. — 978-5-394-01475-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85405.html			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Управление потребительским поведением»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Технический дизайн»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Технический дизайн» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Теоретические концепции дизайна....4
Практическое занятие 2 Методы и средства промышленного дизайна. Теория дизайн-проектирования....5
Практическое занятие 3 Методы и средства промышленного дизайна. Теория композиции....6
Практическое занятие 4 Эргономика в дизайн- проектировании....6
Практическое занятие 5 Программный дизайн и формы его проявления. История дизайна....7
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....7

ВВЕДЕНИЕ

Цель освоения дисциплины - ознакомление обучающихся с фундаментальными основами технической эстетики и дизайна, формами его проявления и закономерностями развития, основополагающими принципами и методами.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции и обеспечения выполнения гарантийных обязательств

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов.

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- требования технической эстетики и эргономики, предъявляемые к промышленным изделиям;
- требования, предъявляемые к рекламе промышленных изделий и упаковки;
- формы промышленного дизайна.

Уметь:

- анализировать промышленные изделия на соответствие требованиям технической эстетики.

Владеть:

- методами анализа промышленных изделий на соответствие требованиям технического дизайна.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Теоретические концепции дизайна

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3 ПК-3.4

Вопросы для обсуждения

1. Когда зародился дизайн? Определите и обоснуйте свою точку зрения.

2. Дайте определение промышленного дизайна и раскройте его сущность.

3. Дополните и проанализируйте нижеследующие определения дизайна.

Дизайн – конструирование вещей, машин, интерьеров, основанное на принципах сочетания удобства, экономичности и красоты (словарь С.И. Ожегова).

Дизайн – это творческая деятельность, целью которой является определение формальных качеств промышленных изделий. Эти качества включают и внешние черты изделия, но главным образом те структурные и функциональные взаимосвязи, которые превращают изделие в единое целое как с точки зрения потребителя, так и с точки зрения изготовителя (Международный семинар по дизайнерскому образованию в Брюгге, 1964 г.).

Дизайн – это творческий метод, процесс и результат художественно-технического проектирования промышленных изделий, их комплексов и систем, ориентированный на достижение наиболее полного соответствия создаваемых объектов и среды в целом возможностям и потребностям человека, как утилитарным, так и эстетическим (Викисловарь).

4. В чем состоит общее и различное между дизайном и изобретательством, дизайном и конструированием?

Перечислите виды дизайна и раскройте их основные особенности.

5. Выберите из списка характеристики, которые, с Вашей точки зрения, обязательно должны входить в определение дизайна: мышление, деятельность, проектирование, проектный, художественный, эстетический, предметный, функциональный, культура, общество, промышленность, город, форма, технология.

6. Что сегодня необходимо и возможно добавить в определение ИКСИД (1964 г.) и почему? Сформулируйте Ваше определение дизайна.

7. Проанализируйте, как изменялось соотношение «красота– польза» в историко-культурной перспективе

Практическое занятие 2 Методы и средства промышленного дизайна. Теория дизайн- проектирования

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3 ПК-3.4

Вопросы для обсуждения

1. Чем обусловлено разделение искусства (ars) и технической деятельности (□□□□□) в индустриальном обществе?

2. Перечислите основные древнейшие изобретения и механизмы, в которых они применялись.

3. В каких современных устройствах нашли свое развитие идеи Леонардо да Винчи?

4. Однажды футурист и конструктивист Владимир Татлин выбил стул из-под авангардиста и супрематиста Казимира Малевича со словами: «Попробуй, посиди на цвете!». Поясните на этом историческом примере, в чем состоит основное отличие супрематизма от конструктивизма

5. Перечислите аргументы «за» и «против» введения стандартизации.

6. Актуальность идей Джона Рёскина в отношении к промышленному производству бытовых вещей.

7. Расскажите о теоретических основах формообразования в философии Готфрида Земпера.

8. Философия техники Рёло: основные положения и выводы.

9. Раскройте влияние эстетической концепции Уильяма Морриса на формирование стиля модерн.

10.Перечислите основные особенности трех главных стилевых направлений в индустриальном формообразовании середины- конца XIX в.

Практическое занятие 3 Методы и средства промышленного дизайна. Теория композиции

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3 ПК-3.4

Вопросы для обсуждения

1. Раскройте основные тенденции подготовки дизайнеров в германской школе дизайна «Баухауз».

2. Как Вы думаете, осуществились ли мечты Петера Беренса, которые он выразил словами: «Во власти промышленности созидание культуры путем сведения вместе искусства и техники. Массовое производство потребительских вещей, отвечающих высоким эстетическим представлениям, стало бы благом не только для людей с тонким художественным восприятием, самым широким слоям народа был бы открыт доступ к понятиям вкуса и приличия...». Приведите примеры, доказывающие Вашу позицию.

3. Раскройте особенности подготовки промышленных дизайнеров в советском ВХУТЕМАСе.

4. Выявите, в чем состоит сходство и различие принципов функционализма и конструктивизма.

5. Поясните на примерах слова Людвига Миса ван дер Роэ: «Техника – нечто гораздо большее чем метод, она таит в себе целый мир».

6. Как Вы понимаете слова Антуана де Сент-Экзюпери: «Самолет – не машина, но средство познания»?

7. Раскройте особенности промышленного дизайна в США.

8. В чем состоит специфика итальянского дизайна?

9. Становление дизайна в России.

10. Выделите особенности современного периода развития дизайна.

Практическое занятие 4 Эргономика в дизайн- проектировании

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.2

Вопросы для обсуждения

1. Раскройте понятие стиля и основные приемы стилизации.

2. Приведите (и проиллюстрируйте) основные группы конструкций, которые влияют на форму промышленных изделий.

3. Какие аспекты влияния конструкции на форму должен учесть промышленный дизайнер при разработке промышленного изделия?

4. Какие вопросы технологии необходимо учитывать дизайнеру при проектировании промышленного изделия?

5. Проведите анализ дизайна промышленного изделия, выбрав любую промышленную модель из предложенного ряда: сотовый телефон, бытовой пылесос, настольная лампа, наручные часы, токарный станок.

Перечислите правила согласования насыщенных цветов.

6. Раскройте основные правила гармонизации цветов в колористических композициях.

Прокомментируйте и дайте теоретическое обоснование рекомендациям по цветодизайну Й. Иттена: «Для решения многих проблем должна быть объективная данность, которая важнее субъективных предпочтений. Так, мясная лавка может быть оформлена светло-зелёными и сине-зелёными тонами, для того чтобы разные сорта мяса казались более свежими и красны- ми. Магазины кондитерских изделий покажутся более нарядными в обстановке, окрашенной в светло-оранжевые, розовые и белые цвета с чёрными вкраплениями, возбуждающими желание купить лакомства. Но если бы коммерческий дизайнер задумал создать упаковку для кофе, украшенную жёлтыми и белыми полосками, или пакет для спагетти с синими горошинами, то его проект был бы отвергнут, потому что эти фор- мы и цвета не соответствуют теме».

7. Перечислите пять основных типов объёмно-пространственной структуры и приведите примеры промышленных изделий, в которых они представлены.

Практическое занятие 5 Программный дизайн и формы его проявления. История дизайна

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.2 ПК-3.3 ПК-3.4

Вопросы для обсуждения

1. Приведите примеры проявления тектоники в форме промышленного изделия.
2. Основные свойства композиции.
3. Приведите примеры и поясните бионические принципы формообразования промышленных изделий.
4. Перечислите условия достижения целостности и композиционного единства в дизайне промышленного изделия.
5. Симметрия и ее роль в природе и технике.
6. Асимметричные композиции. Приведите примеры и поясните, какими методами решается проблема целостности образа.
7. На примере дизайна промышленных изделий покажите статические и динамические решения.
8. Приведите примеры различных видов контрастов в форме промышленных изделий.
9. Расскажите и покажите на примере бытовых приборов особенности нюанса в дизайне.
10. Приведите примеры различных пластических решений формы промышленного изделия.
11. Проанализируйте специфику дизайна любого современного дизайнера современности (на выбор).
12. Раскройте связь дизайна промышленного изделия с особенностями страны, в которой оно создано (на примере бытовых приборов).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Фот Ж. А., Шалмина И. И.	Дизайн-проектирование изделий сложных форм: Учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/78429.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	И.Р.	Инженерные методы дизайна машин и средств механизации технологических процессов: учебное пособие	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/inzhenernye-metody-dizayna-mashin-i-sredstv-mehanizacii-tehnologicheskih-processov

Л2.2	Гамов Е. С., Жердев Е. В., Заева-Бурдонская Е. А., Зараковский Г. М., Лапин А. В., Мазурина Т. А., Мамедов Ю. А., Тимофеева М. В., Калиничева М. М., Решетова М. В., Калиничева М. М.	Техническая эстетика и дизайн: Словарь	Москва: Академический Проект, Культура, 2015	http://www.iprbookshop.ru/60041.html
Л2.3	Колпащиков Л. С.	Дизайн: три методики проектированияучебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: РГПУ им. А. И. Герцена, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428259

6.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Е.Г. Наумова, Н.В. Наумов	Справочник начинающего дизайнера: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/spravochnik-nachinayushchego-dizaynera
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Колпащиков Л.С. Дизайн. Три методики проектирования [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов высших учебных заведений и практикующих дизайнеров/ Колпащиков Л.С.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2013.— 56 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21444.html
Э2	Твердынин Н.М. Общество и научно-техническое развитие (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Твердынин Н.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 175 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52624.html.
Э3	Техническая эстетика и дизайн [Электронный ресурс]: словарь/ Е.С. Гамов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, Культура, 2015.— 389 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60041.html.

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.1.2	

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Технический дизайн»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Технический дизайн»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Технический дизайн» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ 4
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА 5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ 6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА 6
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ 8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ 9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ 9
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ 9
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ 11

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Технический дизайн».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины - ознакомление обучающихся с фундаментальными основами технической эстетики и дизайна, формами его проявления и закономерностями развития, основополагающими принципами и методами.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции и обеспечения выполнения гарантийных обязательств

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов.

Самостоятельная работа по дисциплине «Технический дизайн» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля

1. Когда зародился дизайн? Определите и обоснуйте свою точку зрения.

2. Дайте определение промышленного дизайна и раскройте его сущность.

3. Дополните и проанализируйте нижеследующие определения дизайна.

Дизайн – конструирование вещей, машин, интерьеров, основанное на принципах сочетания удобства, экономичности и красоты (словарь С.И. Ожегова).

Дизайн – это творческая деятельность, целью которой является определение формальных качеств промышленных изделий. Эти качества включают и внешние черты изделия, но главным образом те структурные и функциональные взаимосвязи, которые превращают изделие в единое целое как с точки зрения потребителя, так и с точки зрения изготовителя (Международный семинар по дизайнерскому образованию в Брюгге, 1964 г.).

Дизайн – это творческий метод, процесс и результат художественно-технического проектирования промышленных изделий, их комплексов и систем, ориентированный на достижение наиболее полного соответствия создаваемых объектов и среды в целом возможностям и потребностям человека, как утилитарным, так и эстетическим (Викисловарь).

4. В чем состоит общее и различное между дизайном и изобретательством, дизайном и конструированием?

Перечислите виды дизайна и раскройте их основные особенности.

5. Выберите из списка характеристики, которые, с Вашей точки зрения, обязательно должны входить в определение дизайна: мышление, деятельность, проектирование, проектный, художественный, эстетический, предметный, функциональный, культура, общество, промышленность, город, форма, технология.

6. Что сегодня необходимо и возможно добавить в определение ИКСИД (1964 г.) и почему? Сформулируйте Ваше определение дизайна.

7. Проанализируйте, как изменялось соотношение «красота– польза» в историко-культурной перспективе.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Технический дизайн» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1 Дизайн как социально-эстетический феномен. Область и масштаб приложения дизайнерского творчества.

2 Формы и виды дизайнерского творчества, их особенности.

3 Дизайн – неотъемлемая принадлежность современной культуры.

4 История становления и эволюции дизайна (общая характеристика, основные периоды).

5 Связь истории дизайна с историей научно-технического прогресса.

6 XIX в. – эпоха Всемирных торгово-промышленных выставок. Их значение для развития промышленного дизайна.

7 Инженерная мысль в России, истоки дизайнерского подхода в проектировании (XYIII – нач. XX вв.).

8 Российские промышленные выставки в XIX веке.

9 Первые западноевропейские теоретики дизайна (2-я пол. XIX – XX вв.).

10 Психофизиологические основы восприятия визуальной информации.

11 Дизайн упаковки (задачи, особенности, современное состояние).

12 Товарный знак как объект дизайн - проектирования и основа корпоративной идентификации.

13 Графический дизайн как средство современной массовой коммуникации (определение, жанровое многообразие).

14 Графический дизайн в России кон. XIX–нач. XX вв. (жанры, особенности формообразования, Художественные истоки).

15 Коммерческая реклама эпохи НЭПа. Фотомонтаж. Работы В.Маяковского и А. Родченко.

16 Периодизация истории графического дизайна в России (XYIII – XX вв.).

17 Развитие торгово-промышленной рекламы в Западной Европе 2-й пол. XIX нач. XX вв.

18 Идентификация товаров в России на протяжении XYIII – XX вв. Товарный знак (определение, функции).

19 Компьютерные методы проектирования и исполнения дизайн - графики.

20 Значение дизайна в производственно-экономической сфере деятельности (история и современное состояние).

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить самостоятельную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы для экзамена:

1. Назовите характерные черты машинных форм эпохи Возрождения.
2. Как понималась эстетика формы машины в эпоху Возрождения?
3. Назовите основные признаки стиля «барокко» в технике прошлых лет.
4. Приведите примеры творческих достижений А.К. Нартова в стиле «барокко».
5. Когда впервые возникла идея стандартизации и унификации деталей машин?
6. Какова основная идея «стайлинга» - направления в дизайне XIX в.?
7. Назовите основные признаки «архитектурного стиля» в дизайне конца XIXв.
8. Каковы новые принципы построения машин в конце XIXв.
9. Каково основное направление школы промышленного конструирования «Баухауз»?
10. В каком году образован международный Совет Организаций Дизайна?
11. В каком году учрежден Союз дизайнеров СССР?
12. Что означает термин «плакат»?
13. Каковы основные черты графического стиля «неорусский стиль»?
14. В чем различие кристограмм, монограмм, товарных знаков?
15. Что называется «фирменным стилем»?
16. Перечислите виды товарных знаков.
17. Что является основными носителями элементов фирменного стиля?
18. Назовите основные функции фирменного стиля.
19. Назовите общие требования технической эстетики.
20. Дайте определение следующим требованиям технической эстетики: выразительность, гармоничность, современность стиля.
21. Перечислите виды процессов, в результате которых может быть образована форма.
22. Назовите этапы существования изделия.
23. Перечислите свойства изделия.
24. Дайте определение основной функции изделия.
25. Назовите свойства пространственной формы изделия.
26. Перечислите виды форм изделия по геометрическому признаку.
27. Что такое фактура изделия?
28. Перечислите методы конструирования формы.
29. Что такое функциональные поверхности изделия?
30. Дайте определение композиции.
31. Что такое композиционное равновесие?
32. Перечислите средства композиции.

33. Приведите формулировку средств композиции: статичности и динамичности.
34. Что такое «золотое сечение»?
35. Дайте характеристику контрасту и ритму, как средствам композиции.
36. Что такое цвет? Приведите научное определение.
37. В чем различие холодных и теплых цветов?
38. Дайте определение научной дисциплине, эргономике.
39. Что является предметом эргономики?
40. Перечислите эргономические требования предъявляемые к системе «человек – машина – среда».
41. Перечислите факторы, определяющие эргономические требования.
42. Что такое антропометрия?
43. Дайте определение перцентилю.
44. Перечислите факторы окружающей среды, воздействующие на жизнедеятельность человека.
45. В каких единицах измеряется световой поток?
46. Что такое яркость света?
47. По каким критериям осуществляется эргономическая оценка промышленных изделий?
48. Перечислите основные методы эргономических исследований.
49. Что такое соматография?
50. Каково участие цвета в организации системы средств производственной информации?й.

Порядок и критерии оценивания

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

Распределение баллов по экзамену (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки
Устный ответ на экзамене	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

		2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка «неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	1) студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.
Решение экзаменационной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача нерешена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Фот Ж. А., Шалмина И. И.	Дизайн-проектирование изделий сложных форм: Учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/78429.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	И.Р.	Инженерные методы дизайна машин и средств механизации технологических процессов: учебное пособие	, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/inzhenernye-metody-dizayna-mashin-i-sredstv-mehanizacii-tehnologicheskih-processov

Л2.2	Гамов Е. С., Жердев Е. В., Заева-Бурдонская Е. А., Зараковский Г. М., Лапин А. В., Мазурина Т. А., Мамедов Ю. А., Тимофеева М. В., Калиничева М. М., Решетова М. В., Калиничева М. М.	Техническая эстетика и дизайн: Словарь	Москва: Академический Проект, Культура, 2015	http://www.iprbookshop.ru/60041.html
Л2.3	Колпащиков Л. С.	Дизайн: три методики проектированияучебно-методическое пособие	Санкт-Петербург: РГПУ им. А. И. Герцена, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428259

6.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Е.Г. Наумова, Н.В. Наумов	Справочник начинающего дизайнера: учебное пособие	, 2013	https://ntb.donstu.ru/content/spravochnik-nachinayushchego-dizaynera
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Колпащиков Л.С. Дизайн. Три методики проектирования [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов высших учебных заведений и практикующих дизайнеров/ Колпащиков Л.С.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2013.— 56 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21444.html
Э2	Твердынин Н.М. Общество и научно-техническое развитие (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Твердынин Н.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 175 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52624.html.
Э3	Техническая эстетика и дизайн [Электронный ресурс]: словарь/ Е.С. Гамов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, Культура, 2015.— 389 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60041.html.

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.1.2	

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Технический дизайн»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Основы конструирования транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Методические указания по дисциплине «Основы конструирования транспортных средств» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Двигатель. Кривошипно-шатунный и газораспределительный механизмы 5
Практическое занятие 2 Рулевое управление. Тормозное управление....5
Практическое занятие 3 Тенденции развития конструкции автомобиля....5
Практическое занятие 4 Анализ конструкций главных передач и дифференциалов....6
Практическое занятие 5 Исследование рабочего процесса трансмиссии....6
Практическое занятие 6 Исследование рабочего процесса коробки передач....7
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....7

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса знаний о взаимосвязи конструктивных параметров и эксплуатационных свойств автотранспортного средства, являющегося базовым объектом профессионального внимания бакалавра по сервису транспортных средств.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основ конструкции АТС;
- изучение теории эксплуатационных свойств (теории движения) АТС;
- изучение основ расчета АТС.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции и обеспечения выполнения гарантийных обязательств

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

• комплекс конструктивных элементов (систем) транспортных средств (ТС);

• основные тенденции развития конструкций автомобилей и транспорта;

• закономерности изменения показателей динамических и тяговых характеристик в условиях эксплуатации;

• нормативные документы.

Уметь:

• самостоятельно анализировать конструкции ТС и оценивать их технический уровень;

• разрабатывать технические требования к конструктивным элементам (системам) ТС;

• учитывать конструктивные особенности и характер изменения показателей тяговой и динамической характеристик в процессе эксплуатации ТС;

• определять перспективы улучшения показателей тяговой и динамической характеристик в процессе эксплуатации ТС.

Владеть:

• расчётными и расчётно-экспериментальными методами определения основных показателей тяговой и динамической характеристик ТС;

• инструментарием для обоснования параметров качества по оцениваемым показателям ТС;

• методами оценки и сертификации транспортных средств.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Двигатель. Кривошипно-шатунный и газораспределительный механизмы

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.4

Вопросы для обсуждения

1. По каким параметрам классифицируют двигатели?
2. Опишите последовательность тактов и рабочих процессов четырехтактного бензинового двигателя.
3 Опишите последовательность тактов и рабочих процессов четырехтактного дизеля.
4. Что такое степень сжатия 7 Какие значения степеней сжатия у современных двигателей с искровым зажиганием и дизелей?
5. Что такое угол опережения впрыскивания и для чего он необходим?
6. Что такое угол опережения зажигания и для чего он необходим?
7. Что такое свежий заряд и рабочая смесь?
8. Для чего необходим параметр «коэффициент избытка воздуха»? Дайте определение коэффициента избытка воздуха.
9. Что такое бедная и богатая смесь? Каким параметром описывается состав смеси?
10. Перечислите основные виды механических потерь в двигателе.
11 Перечислите основные виды тепловых потерь в двигателе.
12. Дайте определение КПД: индикаторного, механического и эффективного. Как эти КПД связаны между собой?
13. Как взаимосвязаны экономические показатели двигателя?
14. Как взаимосвязаны мощностные показатели двигателя?
15. Сравните методы форсирования двигателей.
16. Сравните методы наддува двигателей.
17. Перечислите основные характеристики двигателя.
18. Расскажите о работе двигателя в составе транспортного средства при изменении дорожных условий.

Практическое занятие 2 Рулевое управление. Тормозное управление

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.3 ПК-3.4

Вопросы для обсуждения

1. Что характеризуют индикаторные, механические и эффективные показатели двигателя?
2. Как изменяются индикаторные ц механические показатели по нагрузочной характеристике дизеля?
3. Как изменяются индикаторные ц механические показатели по нагрузочной характеристике двигателя с искровым зажиганием?
4. Как изменяются индикаторные и механические показатели по скоростной характеристике двигателя?
5. Как и почему могут изменяться индикаторные и механические показатели двигателя в процессе его эксплуатации?

Практическое занятие 3 Тенденции развития конструкции автомобиля

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной

компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.3 ПК-3.4

Вопросы для обсуждения

1. Для чего необходимо открывать выпускной клапан не доходя до НМТ?
2. Что такое перекрытие клапанов? Для чего оно используется?
3. Как влияют на наполнение цилиндров свежим зарядом фазы газораспределения, частота вращения, состояние фильтра очистки воздуха?
4. Сформулируйте принципы выбора степени сжатия для двигателя с искровым зажиганием и для дизеля.
5. Охарактеризуйте проблемы, возникающие при смесеобразрвании в двигателе с искровым зажиганием.
6. Охарактеризуйте состав топливовоздушной смеси, движущейся во впускном трубопроводе.
7. Какие характерные фазы сгорания можно выделить в рабочем процессе дизеля?
8. Укажите основные виды нарушения сгорания в двигателе с искровым зажиганием и причины, их вызывающие.
9. Сравните различные способы смесеобразования в дизелях.
10. Какие характерные фазы сгорания можно выделить в рабочем процессе двигателя с искровым зажиганием?

Практическое занятие 4 Анализ конструкций главных передач и дифференциалов

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.3 ПК-3.4

Вопросы для обсуждения

1. Какой двигатель называется уравновешенным?
2. Сформулируйте принципы уравновешивания многоцилиндровых двигателей.
3. Опишите методы уравновешивания центробежных сил и моментов от них.
4. Опишите методы уравновешивания сил инерции первого и второго порядков. 5. Как уравновешивают двигатели р линейным расположением цилиндров?
6. Как уравновешивают многоцилиндровые V-образные двигатели с углом развала 90°?
7. Как уменьшают неравномерность крутящего момента многоцилиндровых двигателей?
8. Как повышают равномерность хода двигателя?

Практическое занятие 5 Исследование рабочего процесса трансмиссии

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.3 ПК-3.4

Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение трансмиссии, перечислите ее типы, укажите назначение.
2. Почему происходит движение автомобиля при передаче трансмиссией к ведущим колесам мощности и крутящего момента от двигателя?
3. Какова колесная формула автомобиля и что она характеризует?
4. Перечислите основные механизмы механических трансмиссий автомобилей с различными колесными формулами.
5. Что представляет собой сцепление и для чего оно предназначено?
6. Какие бывают сцепления по виду связи между ведущими и ведомыми деталями, числу ведомых дисков, созданию нажимного усилия и по приводу?
7. Из каких основных частей состоят одно- и двухдисковые сцепления и как в них передается крутящий момент от ведущих деталей к ведомым?

8. На каких автомобилях и почему чаще всего применяют одно- и двухдисковые сцепления с различными нажимными пружинами и приводами управления?

9. Какие регулировки, с какой целью и каким образом производятся в сцеплении?

Практическое занятие 6 Исследование рабочего процесса коробки передач

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-3.1 ПК- 3.4

Вопросы для обсуждения

1 Перечислите типы коробок передач, дайте их определение, укажите назначение.

2 Расскажите о ступенчатых коробках передач и их типах.

3 На каких типах автомобилей применяют двух-, трех- и многовальные коробки передач?

4 Каково назначение дополнительных коробок передач?

5 На каких автомобилях применяют гидромеханические коробки передач, какие эксплуатационные свойства они повышают?

6. Перечислите типы раздаточных коробок, дайте их определение, укажите назначение.

7. На каких типах автомобилей и с какой целью, применяют раздаточные коробки?

8. Какие эксплуатационные свойства автомобиля и почему улучшает раздаточная коробка?

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Корчагин В. А., Ляпин С. А., Коновалова В. А.	Тепловой расчет автомобильных двигателей: Учебное пособие	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016	http://www.iprbookshop.ru/64873.html
Л1.2	Якунин Н. Н., Якунина Н. В., Дрючин Д. А., Калимуллин Р. Ф., Коваленко С. Ю.	Эксплуатация автомобильного транспорта: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71352.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Пачурин Г. В., Кудрявцев С. М., Соловьев Д. В., Наумов В. И.	Кузов современного автомобиля: материалы, проектирование и производство: учебное пособие	, 2018	https://e.lanbook.com/book/107953
Л2.2	Высочкина Л. И., Данилов М. В., Малиев В. Х., Сляднев Д. Н., Якубов Р. М.	Автомобили: конструкция, расчет и потребительские свойства: Учебно-методическое пособие по курсовому проектированию	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013	http://www.iprbookshop.ru/47279.html
Л2.3	Карманов К. Н., Мельников А. Н., Хасанов И. Х.	Управление возрастной структурой автомобильного парка: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/33661.html

Л2.4	Иванов И. А.	Автомобильные шины. Вчера, сегодня, завтра: Учебное пособие	Москва: Инфра-Инженерия, 2016	http://www.iprbookshop.ru/51716.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Синицын А.К. Основы технической эксплуатации автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Синицын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2011.— 284 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11545.			
Э2	Ерохов В.И. Системы впрыска бензиновых двигателей (конструкция, расчет, диагностика) [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ Ерохов В.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Горячая линия - Телеком, 2011.— 552 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21491.			
Перечень программного обеспечения				
	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Основы конструирования транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Основы конструирования транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Основы конструирования транспортных средств» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....6
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....9
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....9
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....9
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....9
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....13

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Основы конструирования транспортных средств».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов комплекса знаний о взаимосвязи конструктивных параметров и эксплуатационных свойств автотранспортного средства, являющегося базовым объектом профессионального внимания бакалавра по сервису транспортных средств.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основ конструкции АТС;
- изучение теории эксплуатационных свойств (теории движения) АТС;
- изучение основ расчета АТС.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-3.1: Обеспечивает разработку концепции технического обслуживания и ремонта промышленной продукции и обеспечения выполнения гарантийных обязательств

ПК-3.2: Осуществляет планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

ПК-3.3: Анализирует проблемы и формирует предложения по совершенствованию технологии сервисного обслуживания с учетом оценки удовлетворенности потребителей

ПК-3.4: Разрабатывает и реализует мероприятия по оптимизации технологических процессов обслуживания и ремонта, внедряет энерго- и ресурсосберегающие технологии использования материалов

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

• комплекс конструктивных элементов (систем) транспортных средств (ТС);

• основные тенденции развития конструкций автомобилей и транспорта;

• закономерности изменения показателей динамических и тяговых характеристик в условиях эксплуатации;

• нормативные документы.

Уметь:

• самостоятельно анализировать конструкции ТС и оценивать их технический уровень;

• разрабатывать технические требования к конструктивным элементам (системам) ТС;

• учитывать конструктивные особенности и характер изменения показателей тяговой и динамической характеристик в процессе эксплуатации ТС;

• определять перспективы улучшения показателей тяговой и динамической характеристик в процессе эксплуатации ТС.

Владеть:

• расчётными и расчётно-экспериментальными методами определения основных показателей тяговой и динамической характеристик ТС;

• инструментарием для обоснования параметров качества по оцениваемым показателям ТС;

• методами оценки и сертификации транспортных средств.

Самостоятельная работа по дисциплине «Основы конструирования транспортных средств» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 1)

1 Современное состояние автомобильной промышленности России

2 Типаж и характеристика выпускаемых автомобилей. Особенности структуры типажа и парка, объем производства, унификация моделей. Классификация легковых автомобилей

3 Классификация грузовых автомобилей, прицепов и полуприцепов по грузоподъемности и назначению

4 Классификация автобусов

5 Нагрузочные режимы и методы расчета

Вопросы для устного опроса (самоконтроля) (Блок 2)

6 Типы автомобилей, общие требования к автомобилям

7 Оценка схем общей компоновки

8 Тенденции развития компоновочных схем

9 Нагрузки, действующие на детали автомобиля

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;

- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;

- решение задач и упражнений по образцу;

- решение вариантных задач и упражнений;

- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;

- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Основы конструирования транспортных средств» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1 Современное состояние автомобильной промышленности России

2 Типаж и характеристика выпускаемых автомобилей. Особенности

структуры типажа и парка, объем производства, унификация моделей. Классификация легковых автомобилей

3 Классификация грузовых автомобилей, прицепов и полуприцепов по грузоподъемности и назначению

4 Классификация автобусов

5 Нагрузочные режимы и методы расчета

6 Типы автомобилей, общие требования к автомобилям

7 Оценка схем общей компоновки

8 Тенденции развития компоновочных схем

9 Нагрузки, действующие на детали автомобиля

10 Основные методы расчета (по статистическим нагрузкам, на усталость)

11 Методы расчета деталей и узлов автомобиля

12 Геометрические размеры и геометрические параметры проходимости

13 Компоновка автомобиля

14 Последовательность работ по составлению компоновочного эскиза

15 оробка передач и раздаточная коробка

16 Требования к сцеплению и его управлению

17 Классификация сцеплений и применяемость

18 Рабочий процесс фрикционного сцепления при трогании с места и переключении передач

19 Параметры рабочего процесса сцепления

20 Методика расчета работы буксования, нагруженности фрикционных накладок

21 Методика расчета диаметров дисков, усилия пружин, удельного давления

22 Материалы фрикционных накладок

23 Анализ схем механического и гидромеханического приводов

24 КПД привода

25 Требования к коробке передач

26 Классификация коробок передач и применяемость

27 Анализ схем ступенчатых передач

28 Раздаточная коробка: требования, классификация, анализ схем

29 Основы расчета коробок передач и раздаточных коробок

30 Методика выбора подшипников.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем

преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен .

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Перечень вопросов к экзамену:

1. Основные классификационные признаки разновидностей автотранспортных средств (АТС).
2. Классы грузовых АТС.
3. Классы легковых АТС.
4. Классы автобусов.
5. Структура международной идентификационной нумерации АТС (VIN).
6. Понятие о технической характеристике АТС.
7. Основные части АТС и их назначение.
8. Общее устройство шасси, назначение элементов.
9. Классификация и виды кузовов легковых АТС.
10. Виды трансмиссий АТС, их особенности.
11. Схемы механических трансмиссий.
12. Классификация двигателей.
13. Общее устройство двигателя.
14. Основные конструктивные схемы кривошипно-шатунного и газораспределительного механизмов (КМШ и ГРМ).
15. Основные конструктивные параметры КМШ и ГРМ.
16. Рабочий процесс четырехтактного двигателя.
17. Рабочий процесс двухтактного двигателя.
18. Диаграмма фаз газораспределения и ее параметры.
19. Индикаторная диаграмма и ее параметры.
20. Показатели рабочего процесса КМШ и ГРМ.
21. Характеристики топливно-воздушной смеси.
22. Влияние состава смеси на мощностные, экономические и токсические показатели.
23. Принципиальные конструктивные различия карбюраторной (эжекторной) и инжекторной систем питания.
24. Основные дозирующие устройства карбюратора, назначение.
25. Принцип действия электронного карбюратора.
26. Основные виды инжекторных систем.
27. Устройство дизельной системы питания.
28. Устройство газовой системы питания.
29. Устройство системы смазки двигателя.
30. Устройство системы охлаждения двигателя.
31. Общее устройство трансмиссии АТС.
32. Устройство сцепления.

33. Устройство механического, гидравлического, пневмогидравлического приводов сцепления.

34. Устройство механической коробки передач.

35. Устройство гидромеханической коробки передач.

36. Устройство раздаточной коробки.

37. Устройство карданной передачи.

38. Устройство главной передачи.

39. Устройство дифференциала.

40. Конструкция колеса.

41. Типы шин, маркировка шин.

42. Устройство ведущего и управляемого мостов.

43. Устройство подвески.

44. Схема поворота автомобиля, назначение и устройство рулевого управления.

45. Виды рулевых механизмов, их устройство.

46. Виды рулевых приводов, их устройство.

47. Устройство гидро- и электроусилителя рулевого привода.

48. Виды тормозных систем по назначению.

49. Устройство основных видов тормозных механизмов.

50. Устройство гидравлического тормозного привода с усилителем вакуумного типа.

51. Устройство простейшего пневматического тормозного привода.

52. Основные схемы соединения аппаратов пневматических тормозных приводов.

53. Устройство рам.

54. Основные функциональные системы электрооборудования АТС.

55. Устройство системы электроснабжения и ее элементов.

56. Устройство системы пуска и ее элементов.

57. Устройство системы зажигания (контактной и бесконтактной).

58. Устройство информационной системы.

59. Устройство системы освещения.

60. Устройство системы световой и звуковой сигнализации.

61. Устройство приборов комфортного оборудования.

62. Устройство коммутационной системы.

63. Основные электронные системы управления современного автомобиля.

64. Виды самосвалов, устройство кузовов и подъемных механизмов.

65. Виды автомобилей-цистерн, устройство механизмов разгрузки.

66. Виды автомобилей-фургонов, устройство фургонов.

67. АТС для перевозки длинномерных грузов.

68. Принципы устройства электромобилей.

69. Устройство гибридных автомобилей.

70. Понятие об эксплуатационных свойствах АТС.

71. Задачи поверочного и проектировочного расчетов в теории эксплуатационных свойств.

72. Оценочные показатели тягово-скоростных свойств.

73. Общая характеристика сил, действующих на АТС.

74. Силы, действующие на колесо. Продольная касательная реакция.

75. Понятие о коэффициенте сопротивления качению колеса. Факторы, влияющие на него.

76. Уравнение движения АТС. Коэффициент учета вращающихся масс.

77. Уравнение и график силового баланса АТС.

78. Уравнение и график мощностного баланса АТС.

79. Динамический фактор и динамическая характеристика АТС.

80. Оценочные параметры и характеристики приемистости АТС.

81. Оценка результатов поверочного расчета АТС.

82. Изменение нормальных реакций на колесах при движении.

83. Коэффициент продольной силы. Коэффициент продольного сцепления колеса с дорогой.

84. Понятие о тормозных свойствах. Виды тормозных свойств. Нормативы.

85. Оценочные показатели тормозных свойств. Нормативы.

86. Уравнение движения при торможении. Замедление АТС при экстренном торможении.

87. Тормозная диаграмма, параметры эффективности и быстродействия процесса торможения.

88. Расчет тормозного пути АТС.

89. Оптимальное распределение тормозных сил между колесами.

90. Особенности «служебного» торможения.

91. Влияние тормозных свойств на среднюю скорость движения.

92. Понятие и топливной экономичности. Оценочные показатели и характеристики.

93. Уравнение расхода топлива.

94. Влияние конструктивных и эксплуатационных факторов на топливную экономичность.

95. Взаимосвязь топливной экономичности с экологической безопасностью.

96. Понятие о свойстве «управляемость» АТС. Оценочные показатели и характеристики.

97. Кинематика поворота АТС. Радиус поворота, центр поворота, угловая скорость поворота.

98. Явление увода колеса.

99. Колебания управляемых колес относительно осей поворота колес.

100. Зависимость усилия на рулевом колесе от фазы поворота, конструктивных и эксплуатационных факторов.

101. Оценочные показатели устойчивости АТС.

102. Показатели поперечной устойчивости АТС.

103. Устойчивость движения автопоезда.

104. Понятие о маневренности АТС, оценочные показатели маневренности.

105. Влияние конструктивных и эксплуатационных факторов на маневренность АТС.

106. Понятие о плавности хода АТС, оценочные показатели плавности хода.

107. Представление элементов конструкции на расчетной схеме АТС как колебательной системы.

108. Влияние элементов конструкции АТС и дорого на показатели плавности хода.

109. Вибрация и шум АТС.

110. Показатели профильной и опорной проходимости АТС.

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно») (таблица).

Таблица - Распределение баллов по экзамену (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки
Устный ответ на экзамене	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения,

		применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка «неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	1) студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.
Решение экзаменационной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача нерешена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Якунин Н. Н., Якунина Н. В., Дрючин Д. А., Калимуллин Р. Ф., Коваленко С. Ю.	Эксплуатация автомобильного транспорта: Учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017	http://www.iprbookshop.ru/71352.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кобозев А. К., Швецов И.И.	Тракторы и автомобили: теория ДВС	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014	http://znanium.com/go.php?id=514178
Л2.2	Высочкина Л.И., Данилов М. В.	Автомобили: конструкция, расчет и потребительские свойства	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013	http://znanium.com/go.php?id=513856
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Якунин Н. Н., Якунина Н. В., Дрючин Д. А., Калимуллин Р. Ф., Коваленко С. Ю. Эксплуатация автомобильного транспорта: Учебное пособие. Оренбург: Оренбургский государственный университет,			
Э2	Кобозев А. К., Швецов И.И. Тракторы и автомобили: теория ДВС Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2014			
Э3	Высочкина Л.И., Данилов М. В. Автомобили: конструкция, расчет и потребительские свойства. Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Основы конструирования транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Методические указания по дисциплине «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Содержание

ВВЕДЕНИЕ....4
Практическое занятие 1 Метод исследования автомобильного рынка на основе онтологии потребительских предпочтений....5
Практическое занятие 2 Оптимизация распределения ресурсов автосервисного предприятия с использованием метода «Дерево целей» 5
Практическое занятие 3 Принятие управленческих решений с использованием метода «Анализ полезной стоимости альтернатив» 6
Практическое занятие 4 Оптимизация выбора решений на основе аналитического определения иерархии целей (AHP-метод)....7
Практическое занятие 5 Применение метода парных сравнений для оценки ценностных ориентаций потенциального работника....9
Практическое занятие 6 Использование сетевого планирования для оптимизации технологических процессов автосервиса....10
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Цель освоения дисциплины «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о современных способах решения возникающих в практике функционирования объектов автосервиса научных задач, посредством диагностики и анализа запросов потребителей, синтеза из набора альтернатив оптимального варианта организации сервисных процессов на основе использования системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-4.1: Осуществляет поиск, сбор, анализ и синтез научной информации в сфере профессиональной деятельности

ПК-4.2: Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования

ПК-4.3: Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

основные специальные методы решения научных задач в области автосервиса;

основы выбора того или иного оптимального метода решения научных задач сервиса транспортных средств.

Уметь:

использовать специальные методы решения научных задач сервиса автотранспортных средств;

определять систему показателей и критерии, обеспечивающих эффективность в научных задачах автосервиса.

Владеть:

специальными расчетными, расчетно-экспериментальными методами решения научных задач автосервиса;

логико-интуитивным и математическим аппаратом для обоснования параметров используемых при решении научных задач автосервиса.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному

специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Метод исследования автомобильного рынка на основе онтологии потребительских предпочтений

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Задание

1. Закрепить знания об основных понятия теории принятия решений:
- лицо, принимающее решение;
- схема процесса принятия решения;
- схема процесса выбора оптимальной альтернативы;
- альтернативы (допустимые и оптимальные);
- ограничения;
- критерии (показатели качества процесса).

2. Получить навык применения схемы выбора оптимальной альтернативы для конкретного решения

3. Иметь опыт применения метода взвешенных сумм для выбора оптимальной альтернативы в условиях индивидуального выбора

Задание и ход работы

1. Кратко привести описание основных понятий теории принятия решений:
- лицо, принимающее решение;
- схема процесса принятия решения;
- схема процесса выбора оптимальной альтернативы;
- альтернативы (допустимые и оптимальные);
- ограничения;
- критерии (показатели качества процесса).

2. Выбрать проблему, для решения которой необходимо принять решение. Можно использовать любые ситуации: производственные, личные и т.д. Например, проблема – низкая эффективность имеющихся способов передвижения в течение дня.

3. Сформулировать цель, достижению которой мешает данная проблема Например, цель – увеличение производительности своего труда

4. Сформулировать множество альтернатив, решающих данную проблему (5-7 альтернатив)

5. Сформулировать ограничения на альтернативы решения выбранной проблемы. Например, ресурсные ограничения (финансовые возможности и др.), технологические ограничения (возможность реализации того или иного способа передвижения) и т.п.

6. Исходя из сформулированных ограничений, получить множество допустимых альтернатив (4-5 альтернатив)

7. Сформулировать 5 критериев (показателей качества процесса) для оценки альтернатив

8. Назначить прямым способом веса критериев. Сумма весов критериев равна 1. 9. Выбрать шкалу для оценки критериев (например, бальную от 1 до 5).

Практическое занятие 2 Оптимизация распределения ресурсов автосервисного предприятия с использованием метода «Дерево целей»

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.2

Задание

1. Сформулировать задачу принятия решений, аналогичную «задаче с вазами», но интерпретация всех элементов задачи (альтернатив, решений, выигрышей и проигрышей) должна относиться к конкретной предметной области, выбранной магистрантом для научных исследований.

Например:

- выбор инструментов маркетинговой политики;
- выбор кредитных продуктов;
- выбор инвестиционных проектов для финансирования;
- оценка рисков ИТ-проектов;
- выбор web-сервисов для эффективного продвижения компании в сети Интернет и др. Условия задачи следует представить в текстовом и табличном видах.

2. Построить дерево решений задачи № 1, свернуть его, получить полезности альтернатив.

3. Аналогично «задаче с вазами» ввести дополнительное условие задачи, связанное со снижением риска принятия решения (повысить уровень информированности об условиях принятия решений). Предусмотреть «плату» за это.

4. Составить дерево решений задачи № 2 с учетом дополнительного варианта решения: повышать ли уровень информированности об условиях принятия решения.

5. Рассчитать вероятности событий для всех ветвей решений.

6. Свернуть дерево решений № 2, определить полезности альтернатив. Сделать вывод.

Практическое занятие 3 Принятие управленческих решений с использованием метода «Анализ полезной стоимости альтернатив»

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Задание

Решить игру (найти оптимальные стратегии) с помощью метода линейного программирования. Вариант платежной матрицы игры согласовать с преподавателем. Задача: В регионе две конкурирующие фирмы по производству обуви: фирма А и фирма В. Фирма А может производить в будущем году 4 новых модели обуви: А1, А2, А3 и А4. Конкурент В также может производить 4 новые модели: В1, В2, В3, В4.Так как обувь аналогичная, то спрос и соответственно прибыль каждой фирмы от производства каждой модели зависит от того, что производит конкурент. Оценки прибыли фирмы А (которые, ввиду конкуренции, пропорциональны убыткам фирмы В) приведены в таблице (тыс. руб.). Вариант платежной матрицы игры согласовать с преподавателем. Как рациональнее всего поступить каждой фирме, чтоб получить наибольшую прибыль? Решить данную задачу методами теории игр с использованием ЭВМ.

Вар.1

A / B	B_1	B_2	B_3	B_4
A_1	20	40	50	75
A_2	60	35	30	40
A_3	30	70	80	10
A_4	60	30	20	40

A / B	B_1	B_2	B_3	B_4
A_1	44	40	67	75
A_2	13	75	30	40
A_3	34	113	112	56
A_4	65	30	20	40

Вар.3

A / B	B_1	B_2	B_3	B_4
A_1	512	634	587	235
A_2	436	725	356	542
A_3	334	331	213	586
A4	445	678	267	456

Вар.4

A / B	B1	B2	B3	B4
A1	115	86	187	111
A2	87	64	35	248
A3	224	110	98	101
A4	95	105	118	180

Вар.5

A / B	B1	B2	B3	B4
A1	1204	2015	4084	3012
A2	5010	2225	3340	2540
A3	4512	4816	3450	5124
A4	3456	5145	4324	2228

Практическое занятие 4 Оптимизация выбора решений на основе аналитического определения иерархии целей (АНР-метод)

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1 ПК- 4.3

Задачи:

1. Получить навык применения метода ранжирования для сравнения многокритериальных альтернатив

2. Получить выделения множества Парето (эффективных альтернатив)

3. Получить навык применения нечеткой свертки оценок альтернатив Постановка задачи Вагоностроительный завод в 60-е годы разработал и освоил выпуск 8-осных думпкаров для горнорудной промышленности. Думпкар имеет грузоподъемность 130-170 т, емкость кузова 53 м3 и предназначен для перевозки и механизированной погрузки - разгрузки скальных пород объемной массой 2,5-3,2 т/м3. Погрузка в думпкар производится экскаваторами с емкостью ковша 4-6 м3. Опыт эксплуатации этого думпкара на горнодобывающих предприятиях показал его недостаточную эффективность. Предприятия оснащены экскаваторами с емкостью ковша 12,5 м3 и ожидается поступление экскаваторов с емкостью ковша 16 м3. Объемная масса перевозимых грузов не превышает 1,5 т/м3. Поэтому грузоподъемность думпкара и производительность

экскаватора используются не полностью. Пневматическая система разгрузки думпкара в условиях низких температур работает ненадежно. В целях повышения эффективности думпкаров вагоностроительный завод получил заказ на разработку и поставку новых 8-осных думпкаров с электрогидравлической системой разгрузки для оснащения крупных существующих и перспективных угольных разрезов. В результате предпроектных исследований были предложены восемь типов думпкаров с электрогидравлической системой разгрузки. Учитывая сжатые сроки разработки, ограниченные возможности экспериментальной и конструкторских служб завода, для проектирования и постройки опытного образца необходимо было выбрать один тип думпкара.

Таким образом, проблемная ситуация заключалась в анализе и выборе одного из восьми типов думпкаров для дальнейшего проектирования и производства. Для принятия решения было созвано научно-техническое совещание с участием всех заинтересованных организаций. Мнения участников совещания разделились. Окончательное решение оставалось за председателем совещания. Решение должно быть принято в конце совещания. Информация для принятия решения имелась в предпроектных исследованиях научно-исследовательских институтов и конструкторских служб завода, в высказываниях участников совещания. Для принятия решения были сформулированы цели, которые представляют собой технико-экономические показатели думпкара: A1 - максимальная грузоподъемность; A2 - максимальная емкость кузова; A3 - минимальная металлоемкость тары; A4 - максимальная экономическая эффективность думпкара; A5 - минимальная цена думпкара; A6 - минимальная длина думпкара по осям автосцепки. Множество ограничений в данной задаче представляют собой допустимые значения основных технико-экономических показателей думпкара: B1 - грузоподъемность не менее 180 т; B2 - емкость кузова не менее 120 м3 ; B3 - металлоемкость тары не более 60 т; B4 - экономическая эффективность не менее 240 тысяч руб.; B5 - цена думпкара не более 400 тысяч руб.; B6 - длина по осям автосцепки не более 22 м. Множество вариантов решения составляют восемь типов думпкаров: Y1 - думпкар односекционный, с односторонней разгрузкой, с централизованной раздачей жидкости по составу из локомотива; Y2 - думпкар односекционный, с двухсторонней разгрузкой, с централизованной раздачей жидкости по составу из локомотива; Y3 - думпкар двухсекционный, с односторонней разгрузкой, с централизованной раздачей жидкости по составу из локомотива; Y4 - думпкар двухсекционный, с двухсторонней разгрузкой, с централизованной раздачей жидкости по составу из локомотива;

Y5 - думпкар односекционный, с односторонней разгрузкой, с индивидуальным гидроприводом; Y6 - думпкар односекционный, с двухсторонней разгрузкой, с индивидуальным гидроприводом; Y7 - думпкар двухсекционный, с односторонней разгрузкой, с индивидуальным гидроприводом; Y8 - думпкар двухсекционный, с двухсторонней разгрузкой, с индивидуальным гидроприводом. Показатели достижения целей и их значения для каждого думпкара приведены в таблице 1.

Таблица 1

Показатели достижения целей и их значения для думпкаров

Варианты решений	Показатели достижения целей					
	A_1	A_2	A_3	A_4	A_5	A_6
	Грузоподъемность, т.	Емкость кузова, $м^3$	Тара (Металлоемкость), т.	Эффективность в производстве и эксплуатации, тыс. руб.	Цена, тыс. руб.	Длина по осям автосцепки, м.
Y_1	182	118	58	250	370	20
Y_2	180	116	60	240	390	20
Y_3	178	120	62	220	400	22
Y_4	176	120	64	210	410	22
Y_5	180	118	60	240	400	21
Y_6	178	116	62	220	410	21
Y_7	176	120	64	210	430	23
Y_8	174	120	66	200	440	23

Задание:

1. По данным таблицы выполнить ранжирование решений по показателям А2-А6. Ранжирование осуществляется порядковыми номерами, при этом наилучшему решению присваивается ранг 1. Решениям с одинаковыми значениями показателя присваивается одинаковый ранг.

2. На основании таблицы ранжирования определить множество эффективных решений. Для облегчения этой задачи рекомендуется осуществлять попарное сравнение внутри следующих подмножеств решений: Y1, Y2, Y5, Y6 и Y3, Y4, Y7, Y8.

3. Сравнить между собой полученные эффективные решения и выбрать из них более предпочтительное (оптимальное). Обосновать сделанный выбор.

4. Построить функции принадлежности для каждого критерия прямым методом

5. Рассчитать интегральные показатели оценки альтернатив на основе нечеткой свертки а) при равной значимости критериев; б) при одинаковой значимости критериев.

Практическое занятие 5 Применение метода парных сравнений для оценки ценностных ориентаций потенциального работника

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Задачи: 1

. Получить навык применения метода парных сравнений для субъективного измерения альтернатив

2. Получить навык агрегирования матриц парных сравнений группы экспертов

3. Получить навык оценки согласованности группового мнения. Описание ситуации: молодой специалист заканчивает высшее учебное заведение по специальности «Менеджмент». Ему предлагают работу в нескольких организациях, каждая из которых располагает разными возможностями удовлетворения сложившихся у молодого специалистов запросов. Постановка задачи: Каким ценностным ориентациям отдаст

предпочтение молодой специалист при выборе своей будущей работы? Проранжируйте их, используя методы ранжировки и парных сравнений. 1. Хорошо зарабатывать 2. Получать отпуск в удобное время 3. Работать в нормальных санитарно-гигиенических условиях

4. Работать в дружном, сплоченном коллективе
5. Получить жилье или улучшить жилищные условия
6. Повышать свое профессиональное мастерство
7. Наиболее полно использовать способности и умения
8. Получать, ощущать общественное признание за свои трудовые достижения
9. Активно участвовать в управлении производством
10. Иметь надежное рабочее место
11. Власть и влияние (право принимать решения)
12. Продвижение по службе
13. Соответствие интересов на работе и вне ее
14. Общение с интересными, эрудированными коллегами

Практическое занятие 6 Использование сетевого планирования для оптимизации технологических процессов автосервиса

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Задание

Построить сетевой график, рассчитать наиболее ранние и наиболее поздние сроки наступления событий, найти критический путь, определить полные и независимые резервы времени всех работ и коэффициенты напряженности некритических дуг с помощью данных, представленных в таблице.

Работа	Продолжительность работы	Опирается на работы
b_1	5	–
b_2	8	–
b_3	3	–
b_4	6	b_1
b_5	4	b_1
b_6	1	b_3
b_7	2	b_2, b_5, b_6
b_8	6	b_2, b_5, b_6
b_9	3	b_4, b_7
b_{10}	9	b_3
b_{11}	7	b_2, b_5, b_6, b_{10}

Или в компактной записи:

b1(5)→b4(6),b5(4); b3(3)→b6(1),b10(9); b2(8),b5(4),b6(1)→b7(2),b8(6); b4(6),b7(2)→b9(3); b2(8),b5(4),b6(1),b10(9)→b11(7).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Жидкова Н. В., Мельникова О. Ю.	Методы оптимизации систем: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/72547.html
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л1.2	Коваленко Н. А.	Научные исследования и решение инженерных задач в сфере автомобильного траспорта: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=915389
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Волгин В. В.	Автосервис. Маркетинг и анализ: Практическое пособие	М.: Дашков и К, 2007	
Л2.2	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=953913
Л2.3	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=959389
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Зайцев М. Г., Варюхин С. Е.	Методы оптимизации управления и принятия решений: примеры, задачи, кейсыучебное пособие	Москва: Издательский дом «Дело», 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488153
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Жидкова, Н. В. Методы оптимизации систем [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Жидкова, О. Ю. Мельникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 149 с. — 978-5-4486-0257-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72547.html			
Э2	Аттетков, А. В. Методы оптимизации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. В. Аттетков, В. С. Зарубин, А. Н. Канатников. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 272 с. — 978-5-4487- 0322-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/77664.html			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

Методические указания по дисциплине «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....4
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....6
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....8
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....8
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....8
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Цель освоения дисциплины «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о современных способах решения возникающих в практике функционирования объектов автосервиса научных задач, посредством диагностики и анализа запросов потребителей, синтеза из набора альтернатив оптимального варианта организации сервисных процессов на основе использования системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-4.1: Осуществляет поиск, сбор, анализ и синтез научной информации в сфере профессиональной деятельности

ПК-4.2: Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования

ПК-4.3: Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования.

Самостоятельная работа по дисциплине «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств» выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля

1 Каковы основные этапы процесса принятия решений?

2 В чем заключаются типичные ошибки, допускаемые в процессе принятия решений?

3 Чем отличаются рациональные решения от интуитивных решений?

4 Дайте определения следующих понятий: принятие решений, проблема и условия ее возникновения.

5 Сформулируйте общую постановку задач принятия решений индивидуальным и групповым ЛПР.

6 Что характерно для большинства технических, управленческих и организационных решений?

7 Дайте характеристику хорошо структурированным, неструктурированным и слабоструктурированным задачам принятия решений.

8 Как классифицируются методы принятия решений?

9 Как классифицируются задачи принятия решений по степени определенности информации, по количеству лиц, принимающих решение, по количеству целей и критериев в задаче, по содержанию решения, а также по длительности действия решений и значимости?

10 Что в ТПР понимается под измерением?.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от

30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

1. Методы исследования рынка автосервисных услуг.
2. Методы исследования поведения потребителей на рынке автосервисных услуг.
3. Логико-интуитивные методы исследования систем управления сервисом транспортных средств (СТС).
4. Комплексно-комбинированные методы анализа систем управления.
5. Эвристические методы исследования систем управления СТС.
6. Моделирование систем управления СТС.
7. Методы диагностики систем управления СТС.
8. Метод рефлексивное управления СТС.
9. Статистические методы исследования систем управления СТС.
10. Синтез систем управления СТС методами математического программирования.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания

работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение требований по оформлению	- правильность и аккуратность оформления реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	1 1 1 1
3.Уровень защиты	- доклад структурирован, раскрывает тему	1

реферата	- даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры. Перед экзаменом студенту необходимо полностью выполнить все задания к практическим занятиям, подготовить и защитить самостоятельную работу. При наличии задолженности по текущей аттестации по данной дисциплине студент к экзамену не допускается. Экзамен по дисциплине предусмотрен в устной форме по билетам.

Вопросы для экзамена:

1. Методология работы над решением технических задач.
2. Классификация технических задач.
3. Градация научных задач по степени сложности решения.
4. Эвристические принципы и приемы решения научных задач
5. Системный подход к разработке и оптимизации процессов сервиса при эксплуатации автотранспорта.
6. Классификация методов теоретических исследований для решения задач эксплуатации и сервиса автомобильного транспорта.
7. Экспериментальные методы в транспортной науке.
8. Характеристика эксплуатационных наблюдений для обоснования и оптимизации варианта сервиса транспортных средств.

9. Статистические исследования – как форма и анализа изменений и требований потребителей в процессе эксплуатации АТС.

10. Анкетирование как форма статистико-социологических исследований.

11. Эксплуатационные испытания в технологическом процессе производства новых АТС.

12. Выбор методов исследования для решения творческих задач.

13. Алгоритм и классификация методов принятия решений для оптимизации сервисных процессов.

14. Этапы управления и принятия решений для оптимизации сервисных процессов.

15. Характеристика априорного ранжирования для оптимизации сервисных процессов.

16. Принятие оптимальных решений в условиях риска.

17. Принятие решений в условиях неопределенности.

18. Имитационное моделирование при принятии решений.

19. Характеристика онтологического подхода к анализу потребительских предпочтений.

20. Потребительская проекция автомобиля и автосервиса.

21. Автоматический синтез онтологий потребительских предпочтений.

22. Онтология потребительских предпочтений и сегментация рынка.

23. Социальная и экономическая потребительской проекции автомобиля.

24. Механизм синтеза социальной и экономической проекций для оптимизации процесса представления потребительских предпочтений.

25. Сущность идентификации структуры автомобильного рынка на основе анализа потребительский предпочтений.

26. Сущность клиентоориетированной политики объектов автосервиса, действующих на рынке автосервисных услуг.

27. Характеристика программно-целевых методов оптимизации управленческих решений.

28. Теория массового обслуживания в оптимизации сервисного обслуживания.

29. Методы сетевого планирования в системе оптимизации сервисных процессов.

30. Аппарат линейного программирования в оптимизации распределения ресурсов автосервиса.

Порядок и критерии оценивания

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. Проверка качества подготовки студентов на экзаменах заканчивается выставлением отметок по принятой пятибалльной шкале (см. п.1.2) (оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно»).

Распределение баллов по экзамену (промежуточная аттестация)

Вид учебных работ по дисциплине	Промежуточная аттестация	
	Оценка, баллы	Критерии оценки
Устный ответ на экзамене	Оценка «отлично» - 40 баллов	1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности. Компетенция (и) или ее часть

		сформирована
	Оценка «хорошо» - 30 - 39 баллов	ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 2 уровне.
	Оценка «удовлетворительно» - 15 - 29 баллов	1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки. Компетенция и (или) ее часть сформирована на 1 уровне.
	Оценка «неудовлетворительно» - 0 - 14 баллов	1) студент обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; 2) допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; 3) беспорядочно и неуверенно излагает материал; 4) на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся не дет правильные ответы. Компетенция и (или) ее часть не сформирована.
Решение экзаменационной задачи	10 баллов	Задача решена, сделан вывод
	0 баллов	Задача нерешена
Максимальная сумма баллов промежуточной аттестации - 50		

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Жидкова Н. В., Мельникова О. Ю.	Методы оптимизации систем: Учебное пособие	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/72547.html
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Коваленко Н. А.	Научные исследования и решение инженерных задач в сфере автомобильного траспорта: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=915389
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Волгин В. В.	Автосервис. Маркетинг и анализ: Практическое пособие	М.: Дашков и К, 2007	

Л2.2	Кузнецова Н. В.	Методы принятия управленческих решений: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znanium.com/go.php?id=953913
Л2.3	Стуканов В.А.	Сервисное обслуживание автомобильного транспорта: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=959389
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Зайцев М. Г., Варюхин С. Е.	Методы оптимизации управления и принятия решений: примеры, задачи, кейсыучебное пособие	Москва: Издательский дом «Дело», 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488153
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Жидкова, Н. В. Методы оптимизации систем [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. В. Жидкова, О. Ю. Мельникова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 149 с. — 978-5-4486-0257-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/72547.html			
Э2	Аттетков, А. В. Методы оптимизации [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. В. Аттетков, В. С. Зарубин, А. Н. Канатников. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 272 с. — 978-5-4487- 0322-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/77664.html			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис на предприятиях транспорта

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств» содержат задания для студентов, необходимые для практических занятий.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Содержание

ВВЕДЕНИЕ 4
Практическое занятие 1 Определение оптимальной партии запасных частей на складе предприятия 5
Практическое занятие 2 Построение графика движения складских запасов 5
Практическое занятие 3 Расчет дополнительной потребности тепла при ТО и ремонте автомобилей 6
Практическое занятие 4 Обоснование выбора и определение расхода ГСМ 8
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ 10

ВВЕДЕНИЕ

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями уделяется внимание приобретению практических навыков, с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей последующей работе.

Целью и задачами освоения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ рационального использования ресурсов;
- исследование и определение факторов, влияющих на расход материальных ресурсов;
- изучение организационных основ процессов нормирования и рационального использования на предприятиях;
- ознакомление с современными методами анализа использования сырья и материалов;
- изучение направлений и источников экономии материальных ресурсов в сервисе транспортных средств;
- формирование системы показателей, характеризующих уровень использования материальных ресурсов и расчета;
- изучение возможностей использования вторичных ресурсов;
- формирование мировоззрения магистров на проблеме экономии материальных ресурсов и взаимосвязи ее с финансовым положением предприятий;
- изучение современных направлений ресурсосберегающей политики на различных уровнях: предприятие, отрасль, регион;
- изучение региональных аспектов ресурсосбережения.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-4.1: Осуществляет поиск, сбор, анализ и синтез научной информации в сфере профессиональной деятельности

ПК-4.2: Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования

ПК-4.3: Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования

Изучив данный курс, студент должен:

Знать:

- основы рационального использования ресурсов;
- формирование норм расхода различных видов материальных ресурсов применительно к отдельным технологи- ческим процессам;
- организационные основы процессов нормирования и рационального использования ресурсов на предприятиях.

Уметь:

- применять современные методы, провести анализ использования сырья и материалов;
- использовать направления и оценивать источники экономии материальных ресурсов в сервисе транспортных средств;
- применять систему показателей, характеризующих уровень использования материальных ресурсов и расчета.

Владеть:

- методами экономии материальных ресурсов и взаимосвязи ее с финансовым положением предприятий;
- современными направлениями ресурсосберегающей политики на различных уровнях: предприятие, отрасль, регион.

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, собеседование) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков специалистов.

Лекционный курс является базой для последующего получения обучающимися практических навыков, которые приобретаются на практических занятиях, проводимых в активных формах: деловые игры; ситуационные семинары. Методика проведения практических занятий и их содержание продиктованы стремлением как можно эффективнее развивать у студентов мышление и интуицию, необходимые современному специалисту. Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Практическое занятие 1 Определение оптимальной партии запасных частей на складе предприятия

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.2

Задание 1

При оптимальной партии запасных частей Q_0 определить точкувозобновления заказа $Q_з$. Годовая потребность в изделии D, количество рабочих недель в году $n_р$, время выполнения заказа $T_з$. Результатпредставить графически. Исходные данные приведены в табл. 1.

Предпоследняя цифра шифра	Q_0, шт.	$n_р$, недель	Последняя цифра шифра	D, шт.	$T_з$, недель
0	400	46	0	5000	1
1	450	47	1	5500	1,5
2	500	48	2	5900	2
3	550	49	3	6200	1
4	600	50	4	6400	1,5
5	400	51	5	6500	2
6	450	49	6	6800	1
7	600	48	7	7000	1,5
8	500	46	8	7300	2
9	550	50	9	7500	1

Практическое занятие 2 Построение графика движения складских запасов

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Задание 2

Построить график движения запасных частей с постоянным размером заказа Q_0 и переменной точкой заказа $Q_З$ при динамике расходованиязапасных частей, приведенной в табл. 2. R – период времени между двумя очередными проверками запаса, L – временная задержка между подачей заказа и его выполнением, $Q_{факт1}$ – наличие запасов на начальный период, $Q_{стр}$ – страховой запас и соотношение между C_1/C_2 приведены в табл. 2

Таблица 2

Количество	56	62	36	44	35	28	53	19	22	35	41	42	37	45	18
День месяца	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Количество	37	48	56	27	25	40	43	25	29	47	40	56	61	27	19
Деньмесяца	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Таблица 3

Предпоследняяцифра шифра	*R*, дн.	*L*, дн.	Последняяцифра шифра	$Q_{факт1}$, шт.	$Q_{стр}$, шт.	C_1/C_2
0	3	2	0	450	100	2100
1	4	3	1	500	150	2200
2	3	2	2	550	200	2300
3	4	3	3	600	250	2400
4	3	2	4	650	300	2500
5	4	3	5	700	350	2600
6	3	2	6	750	400	2700
7	3	2	7	800	450	2800
8	4	3	8	900	500	2900
9	3	2	9	1000	550	3000

Практическое занятие 3 Расчет дополнительной потребности тепла при ТО и ремонте автомобилей

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1 ПК- 4.3

Задание 1.

Обосновать выбор и определить расход топлива и смазочных материалов для заданной марки автомобиля, условий эксплуатации и пробега, а также обосновать выбор специальных жидкостей. Марку автомобиля и норму расхода топлива (Hs) принять по данным табл. 4.

Таблица 4

Предпоследняяцифра шифра	Марка автомобиля	Hs, л/100 км	Масса груза, т
1	ГАЗ-33021	16,85	1,5
2	ГАЗ-3307	24,5	4
3	ГАЗ-3309	17	4
4	КамАЗ-5410	25	14
5	МАЗ-6422	35	14
6	Tatra-815TP	48	17
7	ГАЗ-САЗ-4509	17	4
8	Magirus-290D26R	44	12
9	КамАЗ-55111	36,5	12
0	Урал-5557	34	10

Основные данные по указанным автомобилям приведены в табл. 5

Таблица 5

Марка автомобиля	Тип автомобиля	Тип двигателя	Наличие гидроусилителя
ГАЗ-33021	Бортовой	Бенз.	Нет
ГАЗ-3307	Бортовой	Бенз.	Нет
ГАЗ-3309	Бортовой	Дизель	Нет
КамАЗ-5410	Тягач	Дизель	Да
МАЗ-6422	Тягач	Дизель	Да
Tatra-815TP	Тягач	Дизель	Да
ГАЗ-САЗ-4509	Самосвал	Дизель	Да
Magirus- 290D26R	Самосвал	Дизель	Да
КамАЗ-55111	Самосвал	Дизель	Да

Урал-5557	Самосвал	Дизель	Да

1. Обосновать выбор и определить расход топлива и смазочных материалов для заданной марки автомобиля. Условия эксплуатации, возраст и пробег автомобиля принять по данным табл. 6.

Заполнить таблицу по форме (см. приложение 2), указав вязкостно- температурные характеристики смазочных материалов.

В таблицу самостоятельно внести не менее трех наименований узлов или сопряжений для заданной марки автомобиля. Причем обязательными являются гидроусилитель, седельное устройство и механизм подъема кузова самосвала, если таковые предусмотрены конструкцией в заданной марке автомобиля.

Таблица 6

Последняя цифра шифра	Возраст автомобиля,лет	Пробег автомобиля, км		Условия эксплуатации		
		Общий	С грузом	Регион	Сезон	Высотанад уровнем моря, м
0	5	400	350	Северо-Запад	Зима	100
1	7	800	700	Центральный	Лето	550
2	9	1000	900	Крайний	Зима	100
3	6	1700	1700	север	Лето	2500
4	12	1800	1800	Южный	Зима	200
5	10	2000	1900	Северо-Запад	Лето	600
6	12	400	200	Центральный	Зима	550
7	7	600	300	Крайний	Лето	1700
8	4	700	500	Север	Зима	400
9	9	800	700	Южный	Лето	700
				Северо-Запад		
				Центральный		

Норма расхода повышается:

при работе в зимнее время:

- в южных районах на 5%;
- в центральном и северных районах на 10%;
- в районах крайнего севера и приравненных к ним районах на 20%. при работе в горной местности на высоте:
- 500 – 1500 метров на 5%;
- 1501-2000 метров на 10%;
- 2001-3000 метров на 15%;
- 3001 метров и выше на 20%;

Для автомобилей, находящихся в эксплуатации более 8 лет, нормы расхода топлива увеличиваются на 5%, а нормы расхода смазочных материалов на 20%.

2. Определить расход топлива на транспортную работуРасход топлива на транспортную работу определяется:

$QH = 0,01*(Hs*S+ H_W *W)*(1 + 0,01*D)$,

где Q_H – нормативный расход топлива, л;S- пробег автомобиля, км;

где H_s – базовая норма расхода топлива на пробег автомобиля, л/100

H_W – норма расхода топлива на транспортную работу, л/100 т.км;W – объем транспортной работы, т.км

$$W = G_{гр}*S_{гр}$$

где $G_{гр}$ – масса груза, т; $S_{гр}$ – пробег с грузом, км;

D – поправочный коэффициент, определяемый как сумма надбавок на работу в горной местности, в зимнее время и надбавку при возрасте автомобиля старше 8 лет.

Норма расхода топлива на транспортную работу составляет для бензиновых двигателей 2 л/100 т*км, для дизельных 1,3 л/100 т*км.

3. Определить расход смазочных материалов

Расход смазочных материалов определяется в зависимости от расходатоплива на транспортную работу:

Qсм = 0,01 * Qн * q см

где $q_{см}$ – норма расхода масел (смазок) на 100 л расхода топлива (табл. 7).

Таблица 7

Марка автомобиля	Нормы расхода смазочных масел			
	торного,л/100 л	трансмисси онного, л/100 л	специальных, л/100 л	пластичных, кг/100 л
ГАЗ-33021	2,4	0,3	0,1	0,2
ГАЗ-3307	2,1	0,3	0,1	0,25
ГАЗ-3309	2,4	0,3	0,1	0,2
КамАЗ-5410	2,8	0,4	0,15	0,35
МАЗ-6422	2,8	0,4	0,1	0,3
Tatra-815TP	2,8	0,4	0,1	0,3
ГАЗ-САЗ-4509	2,1	0,3	0,1	0,25
Magirus-290D26R	2,5	0,4	0,1	0,3
КамАЗ-55111	2,8	0,4	0,15	0,35
Урал-5557	2,8	0,4	0,15	0,35

4. Осуществить выбор специальных жидкостей для агрегатов и узлов заданной марки автомобиля (охлаждающей, амортизационной, тормозной) с учетом условий эксплуатации. Дополнительно указать три узла автомобиля и выбрать для них технические жидкости.

Практическое занятие 4 Обоснование выбора и определение расхода ГСМ

Цель занятия заключается в формировании у студентов профессиональной компетенции: ПК-4.1

Задание 1

Определить дополнительную потребность в тепле Q, связанную с частым открыванием ворот Q□, нагреванием автомобиля Q2 и воздухообменом Q3.

Температура воздуха в помещении Тв = 20 □С, коэффициенты, зависящие от размеров ворот А=13,8, а=1,28, к=0,2.

Температура окружающего воздуха Tk, средняя температура автомобиля Tg, продолжительность нахождения ворот в открытом состоянии i и скорость ветра V принять по табл. 8 в соответствии с предпоследней цифрой шифра.

Таблица 8

Iредпоследняяцифра шифра	Tk, □C	Tg, □C	i, мин	V, м/с
0	-10	-8	1,2	2,5
1	-15	-12	1,5	2,7
2	-20	-16	1,7	2,9
3	-25	-20	2,0	3,1
4	-18	-15	1,4	3,5
5	-12	-9	1,6	3,7
6	-10	-7	1,9	3,9
7	-20	-18	1,8	4,1
8	-25	-23	1,3	4,3
9	-23	-18	1,9	4,5

Площадь вентиляционных колодцев F, масса въезжающих автомобилей G и количество вентиляционного воздуха W принять по табл. 9 в соответствии с последней цифрой шифра.

Таблица 9

Последняя цифрашифра	F, м2	W, м3/ч
0	180	10
1	190	12
2	200	14
3	210	16
4	220	18
5	230	20
6	240	22
7	250	24
8	260	26
9	270	28

$$Q1= 0,2*L(Tв-Tk)i,$$

Где L – количество воздуха, проникающего при открытии ворот,

$$L= A+(a+V*k)*F$$

$$Q2 = G*0,134*(Tв – Tg)Q3 = 0,31*W(Tв – Tk)\ Q =Q1 +Q2 +Q3$$

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Сысоев Л. В.	Транспортные средства и их техническая эксплуатация: Методические рекомендации по выполнению практических работ	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2008	http://www.iprbookshop.ru/46341.html
Л1.2	Милославская С. В., Почаев Ю. А.	Транспортные системы и технологии перевозок: Учебное пособие	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2013	http://www.iprbookshop.ru/46872.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	ДГТУ, Каф. "ЭТСиЛ"; сост. Г.Ш. Хазанович	Транспортные системы: метод. указания к практическим занятиям	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/transportnye-sistemy-metod-ukazaniya-k-prakticheskim-zanyatiyam
Л2.2	Милославская С.В., Почаев Ю.А.	Транспортные системы и технологии перевозок	Москва: Московская государственная академия водного транспорта (МГАВТ), 2011	http://znanium.com/go.php?id=420753
Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Чмиль В. П., Чмиль Ю. В.	Автотранспортные средства	, 2011	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=697
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Попов А.В. Ресурсосбережение при проведении технического обслуживания и ремонта. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов А.В., Курбатов Е.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 181 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19037.html.			
Э2	Калюк А.В. Модернизация системы управления ресурсосбережением на промышленных предприятиях [Электронный ресурс]: монография/ Калюк А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8387.			
Э3	Попов А.В. Ресурсосбережение при проведении технического обслуживания и ремонта. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов А.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 72 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19038.html.			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе (ТИС (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств

Методические указания по дисциплине «Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств» содержат задания для студентов, необходимые для организации самостоятельной работы.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания в области изучаемой дисциплины.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис транспортных средств

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....4
2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ....5
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА...5
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .6
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА....6
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ....8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ....8
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ....8
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ....8
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ....10

ВВЕДЕНИЕ

Цель методических указаний – оказать помощь студентам в освоении курса «Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств».

Данные методические указания направлены на систематизированное и логически последовательное изучение общих закономерностей функционирования экономики с помощью обсуждения проблемных вопросов по теме, решения проблемных задач и обсуждения ситуаций, тестов, подготовки рефератов, докладов, презентаций.

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а также с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью и задачами освоения дисциплины являются:

- изучение теоретических основ рационального использования ресурсов;
- исследование и определение факторов, влияющих на расход материальных ресурсов;
- изучение организационных основ процессов нормирования и рационального использования на предприятиях;
- ознакомление с современными методами анализа использования сырья и материалов;
- изучение направлений и источников экономии материальных ресурсов в сервисе транспортных средств;
- формирование системы показателей, характеризующих уровень использования материальных ресурсов и расчета;
- изучение возможностей использования вторичных ресурсов;
- формирование мировоззрения магистров на проблеме экономии материальных ресурсов и взаимосвязи ее с финансовым положением предприятий;
- изучение современных направлений ресурсосберегающей политики на различных уровнях: предприятие, отрасль, регион;
- изучение региональных аспектов ресурсосбережения.

Применение метода системного анализа к изучению данной дисциплины определяет следующие его задачи: изучение экономических проблем в исторической перспективе, расширение знания студентов в области экономики, развитие способности студентов к пониманию и критическому осмыслению проблем современности, обсуждаемых в средствах массовой информации, экономической литературе, а также приобретение навыков последовательно и грамотно излагать свои мысли в устной и письменной форме.

В результате освоения данной дисциплины формируются следующие компетенции у обучающегося:

ПК-4.1: Осуществляет поиск, сбор, анализ и синтез научной информации в сфере профессиональной деятельности

ПК-4.2: Производит выбор научных концепций и методов исследования и моделирования

ПК-4.3: Проводит анализ конкурентной среды на основе научных концепций и современных методов исследования и моделирования

Самостоятельная работа по дисциплине выполняется с целью получения и закрепления знаний, приобретенных при изучении теоретического материала.

2. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

Контроль качества и сроков изучение тем лекций выполняется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в виде конспектирования текста.

Контроль качества и сроков выполнения практических заданий осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Контроль качества сдачи доклада осуществляется в соответствии с учебным графиком. Оформляется в соответствии с заданием.

Успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Изучение любого раздела или темы следует начинать с ознакомления с вопросами плана изучения темы. Теоретический материал представляет собой конспект лекций, содержащий необходимый набор утверждений и формул (без детальных подробностей), но с подробным обоснованием их использования при решении конкретных экономических задач. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую основную и дополнительную литературу для лучшего усвоения материала.

Осваивать теорию следует в соответствии с той последовательностью, которая представлена в плане лекции. Методика работы с литературой предусматривает ведение записи прочитанного в виде плана - конспекта, опорного конспекта. Это позволит сделать знания системными, зафиксировать и закрепить их в памяти.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации. При подготовке к занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке в РПД.

Вопросы для подготовки к устному опросу текущего контроля

1 Размеры и состав загрязнений окружающей среды автомобилями. Факторы, влияющие на размер и состав загрязнений окружающей среды. Уровни управляемости этими факторами.

2 Баланс и источники загрязнения окружающей среды автотраспортным комплексом большого города. Загрязнения, образующиеся при движении автомобиля. Загрязнения, образующиеся на производственно-технической базе.

3 Основные виды воздействия автотранспортного комплекса на окружающую среду. Характеристика потребления природных ресурсов. Выбросы тепла, парниковых газов и озоноразрушающих веществ. Акустическое загрязнение.

4 Характеристика загрязнения воздушного бассейна. Характеристика загрязнения водного бассейна. Производственные отходы.

5 Виды токсичных выбросов двигателей. Состав и концентрация компонентов отработавших газов двигателей. Предельно допустимые концентрации.

6 Обеспечение нормативных показателей токсичности и экономичности автомобилей. Основные методы и примеры их реализации на предприятии

7 Комплектование парка автомобилями с улучшенными экологическими характеристиками. Конструктивные решения, оказывающие существенное влияние на экологическую безопасность.

Критерии оценки устного опроса

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы.

За каждый блок в сумме обучающийся должен получить 25 баллов, из них 5 – за посещение занятий, 5 - Выполнение дополнительных заданий (доклад, статья, презентация), 10 – за выполнение тестовых заданий, 5 – за защиту лабораторных работ

Критерии получения оценки:

- результат, содержащий полный правильный ответ – максимальное количество баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 60%) или ответ, содержащий незначительные неточности– 75% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – от 30 до 60%) или ответ, содержащий значительные неточности -40 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа – 0 % от максимального количества баллов.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

Непосредственное проведение практического (семинарского) занятия предполагает:

- индивидуальные выступления студентов с сообщениями по какому-либо вопросу изучаемой темы;
- фронтальное обсуждение рассматриваемой проблемы, обобщения и выводы;
- решение задач и упражнений по образцу;
- решение вариантных задач и упражнений;
- решение ситуационных производственных (профессиональных) задач;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Процесс подготовки к практическим (семинарским) занятиям включает изучение нормативных документов, обязательной и дополнительной литературы по рассматриваемому вопросу.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

К самостоятельной работе относится написание и защита доклада в семестре. Подготовка доклада по дисциплине «Реклама в туристкой индустрии» - один из основных этапов учебного процесса в обучении студентов, которым необходимо приобрести навыки самостоятельного исследования и представления его результатов. Тема выбирается студентом самостоятельно по согласованию с преподавателем.

Примерные темы доклада:

Тема 1 Общие принципы и понятия ресурсосберегающей политики.

Тема 2 Виды ресурсов и их квалификация.

Тема 3 Общие принципы и пути ресурсосбережения на автомобильном транспорте.

Тема 4 Ресурсосбережение в системе технической эксплуатации.

Тема 5 Организация и технология сбережения ресурсов технологического процесса.

Тема 6 Экономия моторного топлива.

Тема 7 Рациональное использование смазочных материалов.

Тема 8 Рациональная эксплуатация и пути экономии расхода шин.

.

В результате подготовки доклада студент может выступать на конференциях и семинарах по этому вопросу.

Общие рекомендации по подготовке доклада

Доклад должен включать в себя введение, основную часть и заключение.

Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы.

Основная часть доклада должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы.

В заключение необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точки.

Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет.

Оформление доклада и порядок защиты

Объем работы – 4-7 страниц пронумерованного компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля стандартные. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы.

Выполненный доклад проверяется преподавателем. Если доклад оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если доклад имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Требуемый уровень оригинальности не менее 50%.

Доклады могут сопровождаться презентацией, отражающей основные моменты выполненного исследования.

Критерии оценки доклада

Критерий оценки реферата	Показатель	Максимальное количество баллов
1.Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие содержания теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу; - аргументировать основные положения и выводы; - умение четко и обоснованно формулировать выводы; - самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала	1 1 1 1 1 1 2
2.Соблюдение	- правильность и аккуратность оформления	1

требований по оформлению	реферата -точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, - соблюдение требований к объему и структуре реферата; - грамотность и культура изложения	 1 1 1
3.Уровень защиты реферата	- доклад структурирован, раскрывает тему - даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы - слайды представлены в логической последовательности и оформление презентации; - количество слайдов не более 10	1 2 1 1
Максимальное количество баллов	17	

Для подготовки презентации к защите реферата, обучающемуся необходимо использовать PowerPoint. Количество слайдов презентации к защите реферата – не более 10.

Максимальное количество баллов, которое обучающийся может получить за подготовку реферата и презентации к нему составляет 17 баллов. Баллы учитываются в процессе проведения текущего контроля.

17 баллов – оценка «отлично»;

12-16 баллов – оценка «хорошо»;

8-11 баллов – оценка «удовлетворительно»

Менее 8 баллов – оценка «неудовлетворительно».

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ТЕСТИРОВАНИЮ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данный вид самостоятельной работы рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАЧЕТУ

Данный вид отчетности рабочей программой дисциплины (модуля) не предусмотрен.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Перечень вопросов к экзамену:

1 Понятие материальных ресурсов.

2 Значение экономии материальных ресурсов.

3 Методика анализа использования материальных ресурсов

4 Значение и анализ материальных ресурсов.

5 Задачи и источники анализа материальных ресурсов.

6 Анализ обеспеченности предприятия материальными ресурсами.

7 Назовите основные изделия и материалы, используемые автомобильным транспортом.

8 Какие факторы влияют на расход запасных частей и материалов.

9 Назовите основные элементы материально-технического снабжения.

10 Оценка качества планов материально-технического снабжения, потребности в материальных ресурсах, эффективности ис -пользования материальных ресурсов.

11 Влияния материальных ресурсов на объем производства.

12 Анализ общей материалоемкости продукции.

13 Роль обеспечения предприятия сырьём и материалами необходимого ассортимента и количества.

14 Эффективности производства за счет рационального использования ресурсов.

15 Соблюдения норм расхода материалов.

16 Показатели, характеризующие обеспеченность предприятия материальными фондами и эффективность их использования

17 Классификация факторов, влияющих на расход автомобильных запасных частей и материалов.

18 Структура и каналы материально-технического обеспечения.

19 Состав, структура и задачи межотраслевых комплексов.

20 Состав, структура и задачи территориальных комплексов.

21 Состав, структура и задачи государственного комплекса.

22 Состав, структура и задачи ведомственных комплексов.

23 Методы определения номенклатуры и объемов хранения агрегатов, узлов и деталей на складах различных уровней.

24 Логистические методы управления запасами.

25 Суть "BQ" системы управления запасами.

26 Суть системы "0" запасов.

27 Суть санации номенклатуры запасов.

28 Классификация и компоновка складов.

29 Какое используется складское оборудование.

30 Какие используются средства механизации складских работ.

31 Назовите прогрессивные технологии, используются в складском хозяйстве.

32 Как организовано хранение агрегатов и запасных частей.

33 Какова организация хранения автомобильных покрышек, шин, резиновых и других технических материалов.

34 Как организована перевозка хранение и раздача горюче-смазочных материалов.

35.Как организована работа промежуточного склада.

36 Назовите основные положения складского учета.

37 Назовите формы документооборота складского хозяйства.

38 Суть методики расчета площадей складских помещений.

39 Назовите основные факторы, влияющие на расход топлива автомобилем.

40 Назовите методы определения нормативного расхода топлива на транспортную работу.

41 Назовите пути экономии воды.

42 Назовите пути экономии электрической энергии.

43 Назовите пути экономии тепловой энергии.

44 Основы сбора, хранения и очистки отработавших ГСМ.

45 Назовите базовые технологии переработки вторичного сырья.

46 Научные основы вторичного использования ресурсов при эксплуатации автомобилей.

47 Основные факторы, влияющие на расход топлива автомобилем.

48 Топливный баланс автомобиля.

49 Влияние технического обслуживания на расход ГСМ.

50 Нормирование расхода топлива.

51 Методы определения нормативного расхода топлива на транспортную работу.

52 Перевозка, хранение и раздача ГСМ.

53 Базовые технологии переработки вторичного сырья.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Сысоев Л. В.	Транспортные средства и их техническая эксплуатация: Методические рекомендации по выполнению практических работ	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2008	http://www.iprbookshop.ru/46341.html
Л1.2	Милославская С. В., Почаев Ю. А.	Транспортные системы и технологии перевозок: Учебное пособие	Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2013	http://www.iprbookshop.ru/46872.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	ДГТУ, Каф. "ЭТСиЛ"; сост. Г.Ш. Хазанович	Транспортные системы: метод. указания к практическим занятиям	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/transportnye-sistemy-metod-ukazaniya-k-prakticheskim-zanyatiyam
Л2.2	Милославская С.В., Почаев Ю.А.	Транспортные системы и технологии перевозок	Москва: Московская государственная академия водного транспорта (МГАВТ), 2011	http://znanium.com/go.php?id=420753
Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	Чмиль В. П., Чмиль Ю. В.	Автотранспортные средства	, 2011	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=697
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Попов А.В. Ресурсосбережение при проведении технического обслуживания и ремонта. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов А.В., Курбатов Е.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 181 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19037.html.			
Э2	Калюк А.В. Модернизация системы управления ресурсосбережением на промышленных предприятиях [Электронный ресурс]: монография/ Калюк А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ИД «Экономическая газета», ИТКОР, 2012.— 140 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8387.			
Э3	Попов А.В. Ресурсосбережение при проведении технического обслуживания и ремонта. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Попов А.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 72 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19038.html.			
Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа:http://www.consultant.ru			

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для организации самостоятельной работы
по дисциплине «Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств»
для студентов направления подготовки
43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис транспортных средств