

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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
В.Е. Жидков

Аннотации
рабочих программ дисциплин (модулей)

Закреплена за
кафедрой

Технический сервис

Учебный план

zm4304014-18-12ТИС.plx

по направлению

Сервис

программа Сервис транспортных средств

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Системный анализ в сервисе
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.э.н., профессор, Давыдянц Д.Е.

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель изучения дисциплины «Системный анализ в сервисе» - изучение студентами основ системного подхода 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, методов линейного, параметрического и динамического программирования, создание у студентов целостного представления о процессах исследования различных систем, а также формирование у студентов 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.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Философия и методология сервиса
2.1.3	Философия и методология сервиса
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.2.3	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.2.5	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	роль сервисной деятельности в функционировании социальной системы
Уровень 2	особенности эволюции сферы услуг
Уровень 3	особенности функционирования макросоциальной структуры и место сферы услуг в этом процессе
Уметь:	
Уровень 1	определять роль сервисной деятельности в функционировании социальной системы
Уровень 2	анализировать особенности эволюции сферы услуг
Уровень 3	характеризовать процессы функционирования макросоциальной структуры и место сферы услуг в этом процессе
Владеть:	
Уровень 1	умением определять специфику сервисной деятельности в функционировании социальной системы
Уровень 2	навыками прогнозирования развития сферы услуг
Уровень 3	навыками оценки процессов функционирования макросоциальной структуры и места сферы услуг в этом процессе
ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	Основы организации сервисного производства, точки и параметры осуществления сквозного контроля качества сервиса
Уровень 2	квалификационные требования к персоналу, требования к уровням организации и материальному обеспечению сервисных процессов
Уровень 3	процедуры формирования систем оценки качества и правила их применения в сервисном производстве
Уметь:	
Уровень 1	оценивать удовлетворенность потребителей качеством выполненных услуг
Уровень 2	анализировать результаты деятельности производственных подразделений; обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса; работать с жалобами
Уровень 3	проектировать процессы контроля и разрабатывать формы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов
Владеть:	

Уровень 1	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса, способностью анализировать национальные стандарты на услуги
Уровень 2	навыками организации и контроля качества функциональных процессов сервиса
Уровень 3	навыками проектирования систем контроля качества при реализации дифференцированной сервисной стратегии
ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	знать особенности формирования рынка услуг, законы спроса и предложения, эластичность спроса
Уровень 2	признаки и формы сегментации рынка
Уровень 3	правила и методы построения оптимальных схем сервисного обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	систематизировать запросы потребителей по качественным критериям
Уровень 2	проводить оценку и ранжирование запросов потребителей с целью выбора оптимальной формы сервисного обслуживания
Уровень 3	анализировать действующие сервисные процессы и проводить их синтез в соответствии с изменяющимися потребностями
Владеть:	
Уровень 1	методами сбора и оценки маркетинговой информации о характере и динамике изменения спроса на рынке услуг сервиса
Уровень 2	опытом обработки маркетинговой информации с использованием компьютерных технологий
Уровень 3	способностью синтезировать сервисные процессы по оптимизационным оценочным критериям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- различные модели по управлению проектами с учетом рисков; - методику осуществления оценки качества управления системами
3.2	Уметь:
3.2	- применять на практике методы качественного и количественного оценивания систем; - пользоваться офисными приложениями при проведении расчетов моделей
3.3	Владеть:
3.3	- моделированием предметных областей в экономике; - семантическими моделями для различных систем; - логистическим подходом при решении задач анализа сложных систем

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Компьютерные технологии в научной деятельности **аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **Информационные технологии и электроника**

Учебный план zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис
Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): ктн, доцент, Чернавина Татьяна Валентиновна

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	– подготовка магистров по теории и практике применения компьютерных технологий в исследованиях современной информационной среды;
1.2	– знакомство с современными информационными технологиями с целью применения их в научных исследованиях и разработках.
1.3	- формирование компетенций в области использования компьютерных технологий в научной деятельности
1.4	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Научно-исследовательская работа
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.3	История и методология науки
2.1.4	Системный анализ в сервисе
2.1.5	Методы принятия управленческих решений
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Бизнес-планирование в сервисе
2.2.2	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.3	Методология научного исследования

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	основные принципы, методы и сферы использования компьютерных технологий в научных исследованиях
Уровень 2	последние достижения в области современных компьютерных технологий
Уровень 3	компьютерные технологии для получения, преобразования и визуализации научной информации
Уметь:	
Уровень 1	проводить сбор научно-технической информации по тематике исследования
Уровень 2	проводить анализ научно-технической информации по тематике исследования
Уровень 3	мотивировать к адаптации и использованию в профессиональной деятельности и самообразовании последних достижений в области современных компьютерных технологий
Владеть:	
Уровень 1	компьютерными технологиями для получения, преобразования и визуализации научной информации
Уровень 2	компьютерными пакетами, используемыми для проведения расчетов и представления полученных результатов.
Уровень 3	Компьютерными технологиями в обмене научной информацией

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	основные принципы, методы и сферы использования компьютерных технологий в научных исследованиях;
3.2	Уметь:
3.2	мотивировать к адаптации и использованию в профессиональной деятельности и самообразовании последних достижений в области современных компьютерных технологий
3.3	Владеть:
3.3	компьютерными технологиями для получения, преобразования и визуализации научной информации

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

Деловой иностранный язык

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой

Учебный план

Общеобразовательные дисциплины

zm4304014-18-12ТИС.plx

по направлению Сервис

программа Сервис транспортных средств

Программу составил(и):

к.филол.н., доцент, Смирнова Н.Г.

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью освоения дисциплины «Деловой иностранный язык» является формирование заданных ФГОС ВО компетенций, 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.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Изучение дисциплины «Деловой иностранный язык» основывается на исходном уровне сформированности профессиональной иноязычной коммуникативной компетенции студентов, достигнутом на предыдущей ступени образования в результате освоения дисциплины ООП бакалавриата «Иностранный язык».
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы подготовки диссертации
2.2.2	Методология научного исследования
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-1: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания: 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
Уровень 2	общие, не структурированные знания: 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
Уровень 3	сформированные системные знания: 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
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения 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
Уровень 2	частично сформированные умения 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
Уровень 3	сформированные умения 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
Владеть:	

Уровень 1	слабо сформированной коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне; основами деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; основами грамотного взаимодействия в иноязычной профессионально-деловой среде
Уровень 2	частично сформированной коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне; основами деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; основами грамотного взаимодействия в иноязычной профессионально-деловой среде
Уровень 3	сформированной коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне; основами деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; основами грамотного взаимодействия в иноязычной профессионально-деловой среде

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1	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
3.2 Уметь:	
3.2	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
3.3 Владеть:	
3.3	коммуникативной компетенцией в совокупности её составляющих, достаточной для осуществления деловых контактов на начальном уровне; основами деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; основами грамотного взаимодействия в иноязычной профессионально-деловой среде

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

**Правовое обеспечение сервисной деятельности
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой

Учебный план

Общеобразовательные дисциплины

zm4304014-18-12ТИС.plx

по направлению Сервис

программа Сервис транспортных средств

Программу составил(и):

к.филол.н., декан МТФ, С.В. Гринева

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Дать представление об особенностях правового регулирования будущей профессиональной деятельности.
1.2	Раскрыть особенности функционирования государства и права в жизни общества.
1.3	Определить значение законности и правопорядка в современном обществе.
1.4	познакомить с основополагающими жизненно важными положениями действующей Конституции Российской Федерации - основного закона государства;
1.5	дать базовые знания (представления) по основным отраслям российского законодательства: в первую очередь, гражданскому, трудовому и семейному праву;
1.6	научить анализировать отдельные элементы правовой системы, взаимосвязи между ними.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь остаточные знания по дисциплине "Правоведение" в объеме программы бакалавриата.
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
2.2.2	Основы подготовки диссертации
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-2: готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	
Знать:	
Уровень 1	основные понятия правового регулирования потребительских отношений и их участников
Уровень 2	правовые основы защиты прав потребителей
Уровень 3	систему источников защиты прав потребителей и характер регулирования корпоративных отношений
Уметь:	
Уровень 1	грамотно пользоваться нормативными правовыми актами в потребительской сфере
Уровень 2	проводить правовые экспертизы договоров, между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями)
Уровень 3	разрешать конкретные правовые ситуации, возникающие в сфере потребительских отношений
Владеть:	
Уровень 1	навыками толкования правовых актов в потребительской сфере
Уровень 2	навыками применения законодательства в условиях рыночных отношений и оказания юридической помощи потребителям
Уровень 3	навыками разрешения конфликтов между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями)
ПК-12: готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	
Знать:	
Уровень 1	основные понятия, принципы и категории гражданского права
Уровень 2	состав и назначение основных компонентов законодательства по защите объектов интеллектуальной собственности
Уровень 3	порядок применения законодательства в соответствии с особенностями конкретной отрасли права
Уметь:	
Уровень 1	ориентироваться в действующем законодательстве
Уровень 2	правильно толковать нормы права, касающиеся Закона об авторском праве, Патентного закона
Уровень 3	анализировать действующее законодательство и профессионально применять его нормы в конкретных ситуациях
Владеть:	
Уровень 1	навыками анализа и оценки основных компонентов законодательства гражданского права
Уровень 2	навыками применения норм права в конкретных ситуациях по защите объектов интеллектуальной собственности
Уровень 3	навыками составления основных видов договоров и иных документов с учетом защиты авторских и патентных прав
В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
3.1	Знать:

3.1	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;
3.2	Уметь:
3.2	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;
3.3	Владеть:
3.3	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

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Методология научного исследования
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Сервис
zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис
Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.э.н., профессор, В.А. Фурсов

Трудоемкость: 3 з.е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель освоения дисциплины заключается в формировании у студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис общекультурных и профессиональных компетенций.
1.2	Задачи освоения дисциплины:
1.3	- способствовать развитию знаний по методологии научного познания;
1.4	- сформировать навыки по самостоятельному обучению новым методам исследования;
1.5	- выработать умение выявлять научные проблемы и присущие им противоречия;
1.6	- сформировать основные умения, необходимые для организации и проведения самостоятельных научных исследований;
1.7	- изучение средств научного исследования;
1.8	- формирование практических навыков и умений по проведению научных исследований и оформлению результатов научных исследований;
1.9	- ознакомление с этическими нормами и правилами проведения научного исследования.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методов абстрактного мышления при установлении истины, методов научного исследования путём мысленного расчленения объекта (анализ) и путём изучения предмета в его целостности, единстве его частей (синтез)
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методов абстрактного мышления при установлении истины, методов научного исследования путём мысленного расчленения объекта (анализ) и путём изучения предмета в его целостности, единстве его частей (синтез)
Уровень 3	сформированные знания методов абстрактного мышления при установлении истины, методов научного исследования путём мысленного расчленения объекта (анализ) и путём изучения предмета в его целостности, единстве его частей (синтез);
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения с использованием методов абстрактного мышления, анализа и синтеза анализировать альтернативные варианты решения исследовательских задач
Уровень 2	частично освоенные сформированные умения с использованием методов абстрактного мышления, анализа и синтеза анализировать альтернативные варианты
Уровень 3	сформированные умения с использованием методов абстрактного мышления, анализа и синтеза анализировать альтернативные варианты
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки использования абстрактного мышления при решении проблем, возникающих при выполнении исследовательских работ, навыками отстаивания своей точки зрения
Уровень 2	частично освоенные навыки использования абстрактного мышления при решении проблем, возникающих при выполнении исследовательских работ, навыками отстаивания своей точки зрения
Уровень 3	сформированные навыки использования абстрактного мышления при решении проблем, возникающих при выполнении исследовательских работ, навыками отстаивания своей точки зрения
ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные знания научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применения научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения применения научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные умения применения научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки использования научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные навыки использования научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные навыки использования научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- особенности научного познания, абстрактного мышления, анализа и синтеза; - логические средства научного знания; - конкретные методы и методики отбора научных данных; - возможности самостоятельного освоения новых методов исследования, изменения научного и научно-производственного профиля своей деятельности; - способы развития и совершенствования своего культурного и интеллектуального уровня; - инструменты и способы выстраивания траектории профессионального развития и собственной карьеры в выбранной профессиональной сфере; - аналитические инструменты обработки и оценки результатов, полученных отечественными и зарубежными исследователями; - перспективные направления научных исследований; - порядок составления программы исследований; - понятия о проблеме и теме исследования, объекте, предмете, цели и задачах исследования, группах задач, идее, замысле и гипотезе исследования; - порядок обоснования актуальности, теоретической и практической значимости избранной темы научного исследования; - методы проведения прикладных научных исследований, способы анализа и обработки их результатов; - методы обобщения и формулирования выводов по теме научного исследования. - правила грамотного оформления результатов проведенного исследования - правила представления результатов проведенного исследования научному сообществу в виде статьи или доклада, - возможности использования различных инновационных и интерактивных форм представления информации
3.2	Уметь:

3.2	- анализировать, обобщать и синтезировать результаты научного исследования. - абстрактно мыслить, формировать и отстаивать свою точку зрения; - самостоятельно осваивать новые методы исследования, изменения научного и научно-производственного профиля своей деятельности; - работать с первоисточниками научной информации и выполнять исследовательский поиск; - применять понятийно-категориальный аппарат, основные законы гуманитарных и социальных наук в профессиональной деятельности; - разрабатывать научно-методологический аппарат и программу научного исследования; - использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; - использовать свой интеллектуальный и культурный уровень, для самостоятельного построения траектории профессионального развития и карьеры; - соотносить цель и задачи исследования; - обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, - выявлять перспективные направления, составлять программу исследований; - определять перспективные направления выбранных научных исследований; - обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования; - осуществлять сбор, анализ и обработку информации; - разрабатывать методы исследования, позволяющие решить выдвинутые цели и протестировать гипотезы; в частности владеть навыками анализа количественных и качественных данных; - применять методы проведения прикладных научных исследований, анализировать и обрабатывать их результаты, обобщать и формулировать выводы по теме исследования; - осуществлять сбор, анализ и обработку информации; - разрабатывать методы исследования, позволяющие решить выдвинутые цели и протестировать гипотезы; в частности владеть навыками анализа количественных и качественных данных; - применять методы проведения прикладных научных исследований, анализировать и обрабатывать их результаты, обобщать и формулировать выводы по теме исследования.
3.3	Владеть:
3.3	- способами абстрактного осмысления, критического анализа и синтеза научной информации; - навыками совершенствования и развития своего научного потенциала; - современными методами научного исследования в предметной сфере; - навыками к самостоятельному освоению новых методов исследования, изменению научного и научно-производственного профиля своей деятельности; - навыками совершенствования и развития своего научного потенциала, интеллектуального и культурного уровня, - навыками самостоятельно строить траекторию профессионального развития и карьеры; - навыками обобщения, анализа, систематизации и критической оценки результатов, полученных отечественными и зарубежными исследователями; - навыками выявления перспективных направлений и составления программы исследований; - навыками доказательно обосновывать актуальность и практическую значимость темы научного исследования; - способами сбора, обработки и систематизации информации; - методами проведения прикладных научных исследований, анализа и обработки их результатов, обобщения и формулирования выводов по теме исследования; - навыками организации и проведения самостоятельных научных исследований в соответствии с разработанной программой; - навыками представления результатов проведенного исследования научному сообществу в виде статьи или доклада, с возможным использованием различных инновационных и интерактивных форм представления информации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

История и методология науки
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.э.н., профессор, Давыдянц Д.Е.

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	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.
1.2	Основные задачи дисциплины «История и методология науки» обусловлены целью ее изучения и определены следующим образом:
1.3	– выявить наиболее важные аспекты истории и методологии науки; указать роль методологии в процессах синтеза знаний различной природы.
1.4	– дать представление об эволюции науки как самостоятельного вида духовной деятельности.
1.5	– охарактеризовать основные периоды в развитии науки.
1.6	– определить место науки в культуре и показать основные моменты философского осмысления науки в социокультурном аспекте.
1.7	– раскрыть вопросы, связанные с обсуждением природы научного знания и проблемы идеалов и критерии научности знания.
1.8	– представить структуру научного знания и описать его основные элементы.
1.9	– составить общее представление о школах и направлениях методологии XX в., включая анализ развития методологических традиций в СССР и России.
1.10	– изложить особенности применения современной методологии в естественных, технических и социально-гуманитарных науках.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	История и методология науки
2.1.2	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.3	Системный анализ в сервисе
2.1.4	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.5	Системный анализ в сервисе
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Технологическая практика
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.4	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
2.2.5	Технологическая практика
2.2.6	Преддипломная практика
2.2.7	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.8	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	основные категории теории, ведущие теоретические концепции концепции и методы анализа и синтеза
Уровень 2	структуру, функции, формы и типы научного развития
Уровень 3	отличительные черты, источники и формы развития теории и методологии науки
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно анализировать научные источники
Уровень 2	ориентироваться в многоплановой научной информации, осмысливать события и явления научной жизни в их динамике и взаимосвязи
Уровень 3	формулировать, обосновывать и аргументировано отстаивать личную позицию по отношению к актуальным научным проблемам
Владеть:	
Уровень 1	самостоятельного анализа и оценки явлений

Уровень 2	умением аргументировано излагать собственную точку зрения письменно и в ходе публичного выступления
Уровень 3	способностью толерантно воспринимать различия между разными этническими, конфессиональными, гендерными, профессиональными и другими точками зрения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	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
3.2	Уметь:
3.2	использовать знания об окружающей действительности, теории и концепции естественных, гуманитарных и экономических наук, анализировать социально значимые процессы и явления, методы пропаганды научных, основные
3.3	Владеть:
3.3	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

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

Философия и методология сервиса

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой

Учебный план

Общеобразовательные дисциплины

zm4304014-18-12ТИС.plx

по направлению Сервис

программа Сервис транспортных средств

Программу составил(и):

к.филос.н., декан МТФ, С.В. Гринева

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	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:
1.2	формирование у студентов системного представления о мире, месте человека и его потребностей в мире;
1.3	формирование философского мировоззрения и мироощущения применительно к сфере профессиональной
1.4	формирование навыков применения методов научного исследования в сфере профессиональной деятельности.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП: Б1.Б	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Магистрант должен обладать основополагающими элементами научного знания методологического, системообразующего и мировоззренческого характера, знать ключевые теории, идеи, понятия, факты, методы, универсальные свойства, относящиеся к отдельным отраслям человекознания. Владеть личностными универсальными учебными действиями, регулятивными, познавательными и коммуникативными действиями. Необходимо знание базовых способов и принципов познавательной и исследовательской деятельности.
	Научно-исследовательская работа
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	особенности познавательного и творческого процессов в рамках профессиональной деятельности
Уровень 2	место познавательного и творческого процессов в рамках проведения исследований в сфере профессиональной деятельности
Уровень 3	перспективы развития и усложнения познавательного и творческого процессов в рамках проведения исследований в сфере профессиональной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	выделять особенности познавательного и творческого процессов в рамках профессиональной деятельности
Уровень 2	определять место познавательного и творческого процессов в рамках проведения исследований в сфере профессиональной деятельности
Уровень 3	оценивать перспективы развития и усложнения познавательного и творческого процессов в рамках проведения исследований в сфере профессиональной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыком классификации познавательных и творческих процессов в рамках профессиональной деятельности
Уровень 2	навыком определения места познавательного и творческого процессов в рамках проведения исследований в сфере профессиональной деятельности
Уровень 3	навыком оценки перспектив развития и усложнения познавательного и творческого процессов в рамках проведения исследований в сфере профессиональной деятельности
В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
3.1	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
3.2	Уметь: формировать и аргументировано 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
3.3	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

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Педагогика высшей школы

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Сервис
zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис
Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.э.н, профессор, В.А. Фурсов

Трудоемкость: 2 з.е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целями освоения дисциплины являются:
1.2	-формирование у студентов готовности к осуществлению профессиональной педагогической деятельности в сфере высшего образования;
1.3	-формирование и развитие общепрофессиональных компетенций в области высшего образования для успешного решения профессиональных задач.
1.4	Задачи курса:
1.5	• формирование профессионального мышления, развитие системы ценностей, смысловой и мотивационной сфер личности, направленных на гуманизацию образования в высшей школе;
1.6	• 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;
1.7	• приобретение опыта по реализации основных образовательных программ и учебных планов высшего профессионального образования на уровне, отвечающем федеральным государственным образовательным стандартам;
1.8	• проведение исследований частных и общих проблем высшего профессионального образования.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП: Б1.Б	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Педагогическая практика
2.1.2	Научно-исследовательская работа
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Педагогическая практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания норм культуры мышления, основ логики, норм критического подхода, основ методологии научного знания, форм анализа;
Уровень 2	общие, но не структурированные знания норм культуры мышления, основ логики, норм критического подхода, основ методологии научного знания, форм анализа;
Уровень 3	сформированные знания норм культуры мышления, основ логики, норм критического подхода, основ методологии научного знания, форм анализа;
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения адекватно воспринимать информацию, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, критически оценивать свои достоинства и недостатки, анализировать социально значимые проблемы;
Уровень 2	частично освоенные умения адекватно воспринимать информацию, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, критически оценивать свои достоинства и недостатки, анализировать социально значимые проблемы;
Уровень 3	сформированные умения адекватно воспринимать информацию, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, критически оценивать свои достоинства и недостатки, анализировать социально значимые проблемы;
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки постановки цели, способности в устной и письменной речи логически оформить результаты мышления, выработки мотивации к выполнению профессиональной деятельности, решения социально и личностно значимых педагогических проблем.
Уровень 2	частично освоенные навыки постановки цели, способности в устной и письменной речи логически оформить результаты мышления, выработки мотивации к выполнению профессиональной деятельности, решения социально и личностно значимых педагогических проблем.
Уровень 3	сформированные навыки постановки цели, способности в устной и письменной речи логически оформить результаты мышления, выработки мотивации к выполнению профессиональной деятельности, решения социально и личностно значимых педагогических проблем.
ОПК-2: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания особенностей социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива; этические нормы общения с коллегами и партнерами;
Уровень 2	общие, но не структурированные знания особенностей социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива; этические нормы общения с коллегами и партнерами;
Уровень 3	сформированные знания особенностей социальных, этнических, конфессиональных, культурных различий, встречающихся среди членов коллектива; этические нормы общения с коллегами и партнерами;
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения строить межличностные отношения и работать в группе, организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы;
Уровень 2	частично освоенные умения строить межличностные отношения и работать в группе, организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы;
Уровень 3	сформированные умения строить межличностные отношения и работать в группе, организовывать внутригрупповое взаимодействие с учетом социально-культурных особенностей, этнических и конфессиональных различий отдельных членов группы;
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки руководства коллективом на основе анализа межличностных отношений, социальных, этнических и других различий;
Уровень 2	частично освоенные навыки руководства коллективом на основе анализа межличностных отношений, социальных, этнических и других различий;
Уровень 3	сформированные навыки руководства коллективом на основе анализа межличностных отношений, социальных, этнических и других различий;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	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.
3.2	Уметь:
3.2	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.
3.3	Владеть:
3.3	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.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

Инновационные технологии в сервисной деятельности

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой

Сервис

Учебный план

zm4304014-18-12ТИС.plx

по направлению Сервис

Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и):

д.т.н., профессор, Жидков В.Е.

Трудоемкость: 4 з.е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	- сформировать представления о понятиях инновация, инновационная деятельность, инновационные процессы;
1.2	- определить место данных понятий в сервисных системах;
1.3	- 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
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП: Б1.В	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	История и методология науки
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания разработки и оптимизации процессов сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания разработки и оптимизации процессов сервиса
Уровень 3	сформированные знания разработки и оптимизации процессов сервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разработки и оптимизации процессов сервиса
Уровень 2	частично освоенные умения разработки и оптимизации процессов сервиса
Уровень 3	сформированные умения разработки и оптимизации процессов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки разработки и оптимизации процессов сервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки разработки и оптимизации процессов сервиса
Уровень 3	сформированные навыки разработки и оптимизации процессов сервиса
ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
Уровень 2	общие, но не структурированные знания анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
Уровень 3	сформированные системные знания анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
Уровень 2	частично освоенные умения анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
Уровень 3	сформированные умения анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
Уровень 3	сформированные навыки анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей
В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
3.1	Знать:
3.1	разработку и оптимизацию процессов сервиса; как анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.
3.2	Уметь:

3.2	разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса; анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.
3.3	Владеть:
3.3	способностью разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса; способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Методы принятия управленческих решений **аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой **Сервис**

Учебный план zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.э.н, профессор, Н.В. Лазарева

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель изучения дисциплины состоит в том, чтобы студенты получили целостное представление о теоретических основах разработки, принятия и реализации управленческих решений и приобрели необходимые навыки применения современных методов при разработке и реализации управленческих решений в современной организации.
1.2	При изучении этой дисциплины должны быть реализованы следующие основные задачи:
1.3	- теоретическое освоение студентами знаний в области принятия управленческих решений;
1.4	- приобретение систематических знаний о закономерностях, правилах и процедурах в изучаемой области;
1.5	- приобретение систематических знаний в области теории и практики принятия управленческих решений;
1.6	- изучение прогрессивных теорий в области принятия управленческих решений;
1.7	- изучение опыта зарубежных организаций по принятию управленческих решений и определение возможности его использования в работе российских компаний;
1.8	- понимание механизмов принятия управленческих решений, соответствующих реальной социально – экономической действительности;
1.9	- приобретение практических навыков сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды для принятия управленческих решений на уровне бизнес – организации, органов государственного и муниципального управления;
1.10	- приобретение навыков творческого осмысления постоянно изменяющейся социально - экономической действительности и поиска самостоятельного решения нестандартных управленческих проблем.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Системный анализ в сервисе
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Теория и модели организации автосервиса
2.2.2	Управление потребительским поведением

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания особенностей управления сервисным предприятием, показателей качества и методов оценки конкурентоспособных услуг;
Уровень 2	общие, но не структурированные знания особенностей управления сервисным предприятием, показателей качества и методов оценки конкурентоспособных услуг;
Уровень 3	сформированные знания особенностей управления сервисным предприятием, показателей качества и методов оценки конкурентоспособных услуг;
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разработки управленческих решений на предприятиях сервиса с учетом специфики их деятельности, определения качества предоставляемых услуг, определения конкурентоспособности организации
Уровень 2	частично освоенные умения разработки управленческих решений на предприятиях сервиса с учетом специфики их деятельности, определения качества предоставляемых услуг, определения конкурентоспособности организации
Уровень 3	сформированные умения разработки управленческих решений на предприятиях сервиса с учетом специфики их деятельности, определения качества предоставляемых услуг, определения конкурентоспособности организации
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки разработки новых управленческих решений на предприятиях сервиса с учетом специфики их деятельности, определения качества предоставляемых услуг, определения положения организации относительно конкурентов;
Уровень 2	частично освоенные навыки разработки новых управленческих решений на предприятиях сервиса с учетом специфики их деятельности, определения качества предоставляемых услуг, определения положения организации относительно конкурентов;
Уровень 3	сформированные навыки разработки новых управленческих решений на предприятиях сервиса с учетом

	специфики их деятельности, определения качества предоставляемых услуг, определения положения организации относительно конкурентов;
--	--

ПК-10: готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания о процессе выявления основных потребностей потребителей и особенностей сервисного процесса;
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о процессе выявления основных потребностей потребителей и особенностей сервисного процесса;
Уровень 3	сформированные знания о процессе выявления основных потребностей потребителей и особенностей сервисного процесса;
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения выявлять потребности потребителей с целью построения оптимального сервисного процесса и принятия управленческих решений;
Уровень 2	частично освоенные умения выявлять потребности потребителей с целью построения оптимального сервисного процесса и принятия управленческих решений;
Уровень 3	сформированные умения выявлять потребности потребителей с целью построения оптимального сервисного процесса и принятия управленческих решений;
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки принятия оптимальных решения о построении сервисного процесса на основе выявления актуальных потребностей потребителей;
Уровень 2	частично освоенные навыки принятия оптимальных решения о построении сервисного процесса на основе выявления актуальных потребностей потребителей;
Уровень 3	сформированные навыки принятия оптимальных решения о построении сервисного процесса на основе выявления актуальных потребностей потребителей;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- общую методологию и технологию разработки управленческих решений (УР); - содержание процесса планирования при разработке УР; - организационные и социально-психологические основы подготовки и реализации УР; - технологию оценки качества и эффективности разработки УР;
3.2	Уметь:
3.2	- 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.
3.3	Владеть:
3.3	- поиска и критической оценки информации, необходимой для принятия управленческого решения; - разработки мероприятий для реализации и/или адаптации выбранной модели принятия управленческих решений к конкретной ситуации.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Бизнес-планирование в сервисе

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой

Сервис

Учебный план

zm4304014-18-12ТИС.plx

по направлению Сервис

Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и):

к.э.н, доцент, Семенова Л.В.

Трудоемкость: 2 з.е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью дисциплины «Бизнес-планирование в сервисе» является:
1.2	- формирование необходимых профессиональных знаний и расчетно-аналитических умений у будущих специалистов;
1.3	- овладение теорией разработки бизнес-плана на предприятии сервиса;
1.4	- разработка структуры типовых бизнес-планов для предприятий сервиса;
1.5	- выбор форм и методов бизнес-планирования в сервисе;
1.6	- создание комплекса нормативно-технических и методических материалов, регламентирующих процедуру бизнес-планирования на сервисных предприятиях;
1.7	- разработка оптимальных вариантов бизнес-планов производства товаров и услуг.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.2	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Экономический анализ деятельности предприятий сервиса
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.3	Преддипломная практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	содержание и структуру бизнес-плана;
Уровень 2	методики расчета основных показателей деятельности предприятия;
Уровень 3	показатели результативности деятельности организации.
Уметь:	
Уровень 1	группировать данные для разработки экономических разделов бизнес-плана;
Уровень 2	анализировать, обосновывать и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации требованиями и нормами;
Уровень 3	обеспечивать взаимосвязь показателей, содержащихся в основных разделах бизнес-плана.
Владеть:	
Уровень 1	методами анализа параметров сервиса, состояния и возможностей предприятия;
Уровень 2	навыками анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;
Уровень 3	опытом построения траекторий развития предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг
ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	основные показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса;
Уровень 2	специфику критериев социально-экономической деятельности объекта бизнес-планирования;
Уровень 3	возможные пути развития предприятий сервиса в зависимости от потребительского спроса
Уметь:	
Уровень 1	критически оценить предлагаемые варианты бизнес-плана;
Уровень 2	вычленять главные факторы возможных траекторий развития предприятия сервиса;
Уровень 3	разрабатывать и использовать вариативность возможных траекторий развития предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса, принятии управленческих решений.
Владеть:	
Уровень 1	методами оценки производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса;
Уровень 2	навыками расчета возможных траекторий развития предприятий сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка услуг;
Уровень 3	подходами к определению критериев оценки качества бизнес-плана.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- цели и задачи бизнес-планирования; - основные этапы бизнес-планирования; - информационные источники разработки бизнес-плана; - необходимость, виды и формы бизнес-планов; - основные правила составления бизнес-плана; - возможные пути развития предприятий сервиса в зависимости от потребительского спроса; - показатели результативности деятельности организации.
3.2	Уметь:
3.2	- выбирать средства для подготовки и анализа бизнес-плана и составлять бизнес-план; - вычленять главные факторы возможных траекторий развития предприятия сервиса; - разрабатывать программу производственной, финансовой и инвестиционной деятельности предприятия; - разрабатывать и использовать вариативность возможных траекторий развития предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса, принятии управленческих решений.
3.3	Владеть:
3.3	- методами анализа параметров сервиса, состояния и возможностей предприятия; - методами разработки стратегии развития предприятий на основе бизнес-плана; - навыками сквозного контроля качества процесса сервиса; - 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

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	формирование у обучающихся знаний и навыков в области основ моделирование и оптимизации процессов и систем сервиса транспортных средств для осуществления успешной профессиональной деятельности;
1.2	формирование у обучающихся углубленных знаний, навыков и умений в области современных, в том числе инновационных методов и инструментариев моделирования и оптимизации процессов сервиса транспортных средств, в том числе с использованием современных САПР.
1.3	ознакомление обучающихся с основами моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса транспортных средств.
1.4	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.2	Системный анализ в сервисе
2.1.3	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Методология научного исследования
2.2.2	Научно-исследовательская работа
2.2.3	Преддипломная практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	

ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса

Знать:

Уровень 1	современные технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов
Уровень 3	принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности

Уметь:

Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений
Уровень 2	проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
Уровень 3	моделировать деятельность специализированных объектов сервиса

Владеть:

Уровень 1	методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования
Уровень 2	навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса
Уровень 3	способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса

ПК-10: готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса

Знать:

Уровень 1	знать особенности формирования рынка услуг, законы спроса и предложения, эластичность спроса
Уровень 2	признаки и формы сегментации рынка
Уровень 3	правила и методы построения оптимальных схем сервисного обслуживания

Уметь:

Уровень 1	систематизировать запросы потребителей по качественным критериям
Уровень 2	проводить оценку и ранжирование запросов потребителей с целью выбора оптимальной формы сервисного обслуживания
Уровень 3	анализировать действующие сервисные процессы и проводить их синтез в соответствии с изменяющимися потребностями

Владеть:

Уровень 1	методами сбора и оценки маркетинговой информации о характере и динамике изменения спроса на рынке услуг сервиса
-----------	---

Уровень 2	опытом обработки маркетинговой информации с использованием компьютерных программных продуктов
Уровень 3	способностью синтезировать сервисные процессы по оптимизационным оценочным критериям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	Принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса, этапы решения задач оптимизации сервисной деятельности, формирования клиентурных отношений.
3.2	Уметь:
3.2	Проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; Использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятия сервиса.
3.3	Владеть:
3.3	Постановки задач, оптимизации и моделирования, имитационного моделирования процессов сервиса.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

Корпоративная культура и управление персоналом
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Сервис
zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис
Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.э.н., профессор, Н.В. Лазарева

Трудоемкость: 2 з.е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	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 является:
1.2	- сформировать знания, умения, навыки и компетенции в области выработки и принятия решений;
1.3	- ознакомить с современными методами и технологиями коллективного поиска и принятия решения;
1.4	- дать теоретические представления об организационно-управленческой, информационно-аналитической и предпринимательской деятельности, обеспечивающей эффективное управление трудовыми ресурсами и персоналом организаций;
1.5	- рассмотреть представления о различных моделях корпоративного управления в современном мире, возможности их использования в российских условиях
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП: Б1.В	
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Научно-исследовательская работа
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.2	Управление интеллектуальной собственностью
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-2: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания основ руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основ руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления
Уровень 3	сформированные знания основ руководства коллективом в сфере сервиса, толерантности и социальной ответственности, методологических основ современного корпоративного управления
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов
Уровень 2	частично освоенные умения руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов
Уровень 3	сформированные умения руководить коллективом сервисного предприятия с учетом толерантности и социальной ответственности, находить пути разрешения конфликтов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности
Уровень 2	частично освоенные навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности
Уровень 3	сформированные навыки аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса с учетом толерантности и социальной ответственности
ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания основных методов и способов формирования, поддержания и изменения корпоративной культуры предприятий сервиса; особенностей управления сервисным предприятием, обеспечения качественных сервисных услуг
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основных методов и способов формирования, поддержания и изменения корпоративной культуры предприятий сервиса; особенностей управления сервисным предприятием, обеспечения качественных сервисных услуг
Уровень 3	сформированные знания основных методов и способов формирования, поддержания и изменения корпоративной культуры предприятий сервиса; особенностей управления сервисным предприятием, обеспечения качественных сервисных услуг
Уметь:	

Уровень 1	слабо сформированные умения проведения аналитической работы по оценке состояния деловой этики и корпоративной культуры; диагностики и выявления типов проблемных ситуаций в бизнес-среде; создания условий эффективной деловой коммуникации с учетом национальной специфики различных групп потребителей при предоставлении качественных сервисных услуг;
Уровень 2	частично освоенные умения проведения аналитической работы по оценке состояния деловой этики и корпоративной культуры; диагностики и выявления типов проблемных ситуаций в бизнес-среде; создания условий эффективной деловой коммуникации с учетом национальной специфики различных групп потребителей при предоставлении качественных сервисных услуг;
Уровень 3	сформированные умения проведения аналитической работы по оценке состояния деловой этики и корпоративной культуры; диагностики и выявления типов проблемных ситуаций в бизнес-среде; создания условий эффективной деловой коммуникации с учетом национальной специфики различных групп потребителей при предоставлении качественных сервисных услуг;
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки управления сервисным предприятием, корпоративной культурой в процессе предоставления сервисных услуг различным категориям потребителей;
Уровень 2	частично освоенные навыки управления сервисным предприятием, корпоративной культурой в процессе предоставления сервисных услуг различным категориям потребителей;
Уровень 3	сформированные навыки управления сервисным предприятием, корпоративной культурой в процессе предоставления сервисных услуг различным категориям потребителей;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	теоретические основы и закономерности развития и функционирования корпоративной культуры; сущность научно-теоретических и методологических основ современного корпоративного управления; развитие компетенций профессиональной деятельности в сфере корпоративного управления современные методы ее диагностики, основные элементы корпоративной культуры, направления и формы работы по формированию корпоративной культуры предприятий сервиса, взаимодействия управленческого звена и персонала.
3.2	Уметь:
3.2	определять стратегию управления персоналом; формировать корпоративную культуру, транслировать ценности внутри организации, работать в команде и в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности, находить пути благоприятного разрешения конфликтов. осуществлять формирование кадрового резерва, мотивацию и стимулирование персонала, решать практические вопросы, связанные с организацией работы собраний акционеров (участников) и советов директоров
3.3	Владеть:
3.3	аналитической и управленческой работы в соответствии с потребностями менеджмента предприятий отраслей сервиса; навыками руководства подразделением предприятия сервиса, навыками работы в коллективе, преодоления кризисных ситуаций, бесконфликтной профессиональной деятельности

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

**Управление качеством услуг и работ в сервисе
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Сервис
zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис
Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.т.н., профессор, Жидков В.Е.

Трудоемкость: 4 з.е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	- обеспечение теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы качества во всех сферах деятельности предприятия сервиса;
1.2	- приобретение комплекса знаний по системам и методам управления качеством услуг и работ в сервисе;
1.3	- приобретение знаний по разработке и внедрению стандартов качества комплексного сервисного обслуживания.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Преддипломная практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
Уровень 3	сформированные знания организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
Уровень 2	частично освоенные умения организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
Уровень 3	сформированные умения организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
Уровень 3	сформированные навыки организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса
ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
Уровень 2	общие, но не структурированные знания оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
Уровень 3	сформированные системные знания оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
Уровень 2	частично освоенные умения оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
Уровень 3	сформированные умения оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
Владеть:	

Уровень 1	слабо сформированные навыки оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
Уровень 2	частично освоенные навыки оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ
Уровень 3	сформированные навыки оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	Как организовывать и эффективно осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметры процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; Оценку и контроль качества процессов сервиса, услуг и работ.
3.2	Уметь:
3.2	Организовывать и эффективно осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметры процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; Оценивать и контролировать качество процессов сервиса, услуг и работ.
3.3	Владеть:
3.3	Навыками организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; Навыками оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

**Экономический анализ деятельности предприятий
сервиса**

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой

Сервис

Учебный план

zm4304014-18-12ТИС.plx

по направлению Сервис

Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и):

д.э.н., профессор, Н.В. Лазарева

Трудоемкость: 3 з.е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	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.
1.2	Задачи:
1.3	– изучение современного состояния теории и практики экономического анализа (с учётом обобщения отечественного и международного опыта);
1.4	– формирование представлений о методах и приёмах проведения анализа и диагностики финансово-хозяйственной деятельности организации;
1.5	– обучение умению получать объективную информацию о работе организации, её проблемах и перспективах;
1.6	– изучение закономерностей использования экономического анализа в качестве инструмента предварительной проверки при выборе перспективных направлений инвестирования и прогнозирования будущих финансовых
1.7	результатов;
1.8	– определение роли анализа в принятии долгосрочных финансовых решений, в вопросах управления собственным и заёмным капиталом организации;
1.9	– обучение расчётно-аналитическим процедурам в части определения влияния внешних и внутренних факторов на уровень результативности бизнеса организации.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Бизнес-планирование в сервисе
2.1.2	Управление потребительским поведением
2.1.3	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.4	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания расчета и анализа основных экономических показателей производственно-хозяйственной деятельности, изменяющихся в зависимости от рыночной конъюнктуры;
Уровень 2	общие, но не структурированные знания расчета и анализа основных экономических показателей производственно-хозяйственной деятельности, изменяющихся в зависимости от рыночной конъюнктуры;
Уровень 3	сформированные знания расчета и анализа основных экономических показателей производственно-хозяйственной деятельности, изменяющихся в зависимости от рыночной конъюнктуры;
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы;
Уровень 2	частично освоенные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы;
Уровень 3	сформированные умения осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчётов и обосновывать полученные выводы;
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки расчета экономических показателей деятельности предприятия сервиса и учета изменений конъюнктуры рынка;
Уровень 2	частично освоенные навыки расчета экономических показателей деятельности предприятия сервиса и учета изменений конъюнктуры рынка;
Уровень 3	сформированные навыки расчета экономических показателей деятельности предприятия сервиса и учета изменений конъюнктуры рынка;

ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания источников организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сфере сервиса;
Уровень 2	общие, но не структурированные знания источников организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сфере сервиса;
Уровень 3	сформированные знания источников организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сфере сервиса;
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения анализа и синтеза основной производственно-экономической информации в сфере сервиса;
Уровень 2	частично освоенные умения анализа и синтеза основной производственно-экономической информации в сфере сервиса;
Уровень 3	сформированные умения анализа и синтеза основной производственно-экономической информации в сфере сервиса;
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки пользования современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных;
Уровень 2	частично освоенные навыки пользования современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных;
Уровень 3	сформированные навыки использования экономической информации, ее анализа и синтеза
В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
3.1	Знать:
3.1	- 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;
3.2	Уметь:
3.2	- 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 отчетности 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 расчетов 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 отчета, статьи;
3.3	Владеть:
3.3	- 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 расчета и анализа социально-экономических показателей, характеризующих экономические процессы и явления на микро- и макроуровне.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса транспортных средств аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель преподавания дисциплины состоит в получении обучающимися знаний, умений и навыков о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса, осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов, контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.3	Методы принятия управленческих решений
2.1.4	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Исполнительская практика
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Технологическая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1: готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания научно-технической информации о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания научно-технической информации о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса
Уровень 3	сформированные знания научно-технической информации о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания научно-технической информации о сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания научно-технической информации о сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса
Уровень 3	сформированные умения применять знания научно-технической информации о сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения знаний научно-технической информации о сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки применения знаний научно-технической информации о сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса
Уровень 3	сформированные навыки применения знаний научно-технической информации о сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса и оценке управления их состоянием, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса

ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов

Уровень 2	общие, но не структурированные знания об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов
Уровень 3	сформированные знания об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов
Уровень 3	сформированные умения применять знания об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения знаний об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов
Уровень 2	частично освоенные навыки применения знаний об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов
Уровень 3	сформированные навыки применения знаний об осуществлении контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов

ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.
Уровень 2	общие, но не структурированные знания об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.
Уровень 3	сформированные знания об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ
Уровень 3	сформированные умения применять знания об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения знаний об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ
Уровень 2	частично освоенные навыки применения знаний об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ
Уровень 3	сформированные навыки применения знаний об оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг, работ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1	- научно-техническую информацию о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса, параметров сервиса; - оценку управления техническим состоянием объектов сервиса, разработку новых методов проведения диагностики объектов сервиса, осуществление контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов, контроль качества процессов сервиса, услуг, работ.
3.2 Уметь:	
3.2	- применять знания научно-технической информации о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса, параметров сервиса; - применять знания об оценке управления техническим состоянием объектов сервиса, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса, осуществление контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов, контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.
3.3 Владеть:	
3.3	- навыками применения знаний научно-технической информации о системе сервиса транспортных средств, технических объектов сервиса, параметров сервиса; - навыками применения знаний об оценке управления техническим состоянием объектов сервиса, разработке новых методов проведения диагностики объектов сервиса, осуществление контроля качества параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов, контроле качества процессов сервиса, услуг, работ.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Теория и модели организации автосервиса

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): профессор, профессор, Давыдянц Давид Ервандович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью освоения дисциплины является изучение теоретической сущности предприятия, реализующей сервисные услуги в области промышленного оборудования, условия ее функционирования, анализ существующих моделей организации и перспективы их модернизации.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Методология научного исследования
2.1.2	Бизнес-планирование в сервисе
2.1.3	История и методология науки
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление интеллектуальной собственностью
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-1: готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, признаки классификации и основные характеристики
Уровень 2	методики проведения диагностики и экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	концептуальные принципы построения оценочных систем с целью самостоятельного обоснования параметров и методов диагностирования и экспертизы
Уметь:	
Уровень 1	проводить поиск информации в различных источниках о передовом научно-техническом опыте и тенденциях развития сервисной деятельности, формах и методах оценки объектов
Уровень 2	Организовывать и осуществлять диагностику и экспертизу объектов и систем сервиса с использованием прогрессивных способов и диагностического оборудования
Уровень 3	Организовывать и осуществлять диагностику и экспертизу объектов и систем сервиса с использованием прогрессивных способов и диагностического оборудования
Владеть:	
Уровень 1	знаниями современных конструкций технических объектов сервиса и средств диагностики и экспертизы элементов конструкций
Уровень 2	Измерительными, регистрационными, органолептическими и экспертными методами оценки, экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
Уровень 3	знаниями определения оценочных параметров и методологией построения оценочных систем диверсифицированных объектов сервиса
ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	Основы организации сервисного производства, точки и параметры осуществления сквозного контроля качества сервиса
Уровень 2	квалификационные требования к персоналу, требования к уровням организации и материальному обеспечению сервисных процессов
Уровень 3	процедуры формирования систем оценки качества и правила их применения в сервисном производстве
Уметь:	
Уровень 1	оценивать удовлетворенность потребителей качеством выполненных услуг
Уровень 2	анализировать результаты деятельности производственных подразделений; обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса; работать с жалобами
Уровень 3	проектировать процессы контроля и разрабатывать формы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса, способностью анализировать национальные стандарты на услуги

Уровень 2	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса, способностью анализировать национальные стандарты на услуги
Уровень 3	навыками проектирования систем контроля качества при реализации дифференцированной сервисной стратегии

ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ

Знать:

Уровень 1	методологию и терминологию управления качеством услуг и работ, параметры
Уровень 2	рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством, а также национальных стандартов
Уровень 3	рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством, а также национальных стандартов

Уметь:

Уровень 1	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса
Уровень 2	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса
Уровень 3	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса

Владеть:

Уровень 1	приемами инструментального контроля качества услуг
Уровень 2	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса
Уровень 3	навыками построения оптимальной системы управления качеством объектов и систем сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	виды организаций сервиса оборудования в сфере ЖКХ Функциональное назначение организаций сервиса оборудования ЖКХ закономерности изменения показателей организаций сервиса оборудования ЖКХ
3.2	Уметь:
3.2	самостоятельно анализировать состояние организации сервиса оборудования ЖКХ разрабатывать технические требования организациям сервиса оборудования ЖКХ определять перспективы улучшения развития организаций сервиса оборудования ЖКХ
3.3	Владеть:
3.3	методами определения основных показателей организаций сервиса оборудования ЖКХ инструментарием для обоснования параметров качества по оцениваемым показателям организаций сервиса ЖКХ методами оценки и сертификации организаций сервиса оборудования сферы ЖКХ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Тюнинг автомобилей

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент , Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	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.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.2	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.2.2	Основы конструирования транспортных средств
2.2.3	Прогнозирования развития рынка сервиса транспортных средств
2.2.4	Современные системы управления сервисом транспортных средств

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений****Знать:**

Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса

Уметь:

Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание

Владеть:

Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов

ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей**Знать:**

Уровень 1	теорию потребительского поведения
Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа

Уметь:

Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа

Владеть:

Уровень 1	аналитическим мастерством для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в зависимости от динамики рынка
Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
------------	---------------

3.1	методы повышения качества обслуживания, формирования клиентурных отношений в области тюнинга автомобилей; методы анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей в области тюнинга.
3.2	Уметь:
3.2	применять методы повышения качества обслуживания и улучшения клиентурных отношений в области тюнинга; применять методы анализа процессов сервиса для удовлетворения запросов потребителей в области тюнинга.
3.3	Владеть:
3.3	навыками применения методов повышения качества обслуживания в области тюнинга автомобилей; навыками применения методов анализа качества сервиса в области тюнинга автомобилей.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Придорожный автосервис

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	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.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.2	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.2.2	Современные системы управления сервисом транспортных средств
2.2.3	Технический дизайн
2.2.4	Управление интеллектуальной собственностью
2.2.5	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
2.2.6	Исполнительская практика
2.2.7	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений****Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений
Уровень 2	общие, но не структурированные знания по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные знания по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные умения применять знания по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки применения знаний по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений
Уровень 2	частично освоенные навыки применения знаний по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные навыки применения знаний по повышению качества обслуживания, формирования клиентурных отношений

ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей**Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей
Уровень 2	общие, но не структурированные знания для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей
Уровень 3	сформированные знания для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей
Уровень 3	сформированные умения применять знания для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки применения знаний для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей
Уровень 2	частично освоенные навыки применения знаний для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей
Уровень 3	сформированные навыки применения знаний для анализа процесса сервиса как объекта удовлетворения запросов потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	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.
3.2	Уметь:
3.2	проводить оценку спроса на услуги объектов придорожного автосервиса; 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.
3.3	Владеть:
3.3	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 потребителей; 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.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Коммуникационная политика предприятий автосервиса

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"
Программу составил(и):	к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович
Предполагаемый курс изучения:	1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения дисциплины «Коммуникационная политика предприятий автосервиса» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков о содержании маркетинговой политики автосервисного предприятия в по формированию клиентурных отношений, основанной на исследованиях социально-психологических особенностях потребителей, а также использованию традиционных и инновационных элементов и приемов маркетинговых коммуникаций по продвижению автосервисных услуг на рынок
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.2	Методы принятия управленческих решений
2.1.3	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Теория и модели организации автосервиса
2.2.2	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.3	Исполнительская практика
2.2.4	Преддипломная практика
2.2.5	Современные системы управления сервисом транспортных средств

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений****Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания о содержании, задачах и организации маркетинговых коммуникаций и маркетинговой политики, ее основных инструментах, влиянии качества обслуживания и профессиональной подготовки информационно-коммуникационных материалов на формирование долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о содержании, задачах и организации маркетинговых коммуникаций и маркетинговой политики, ее основных инструментах, влиянии качества обслуживания и профессиональной подготовки информационно-коммуникационных материалов на формирование долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные знания о содержании, задачах и организации маркетинговых коммуникаций и маркетинговой политики, ее основных инструментах, влиянии качества обслуживания и профессиональной подготовки информационно-коммуникационных материалов на формирование долгосрочных клиентурных отношений

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения по разработке коммуникационных элементов воздействия на потребителя, организации качественных маркетинговых коммуникаций, использованию различных средств рекламы для продвижения услуг на рынок, формированию долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 2	частично освоенные умения по разработке коммуникационных элементов воздействия на потребителя, организации качественных маркетинговых коммуникаций, использованию различных средств рекламы для продвижения услуг на рынок, формированию долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные умения по разработке коммуникационных элементов воздействия на потребителя, организации качественных маркетинговых коммуникаций, использованию различных средств рекламы для продвижения услуг на рынок, формированию долгосрочных клиентурных отношений

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки по разработке коммуникационных элементов воздействия на потребителя, организации качественных маркетинговых коммуникаций, использованию различных средств рекламы для продвижения услуг на рынок, формированию долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 2	частично освоенные навыки по разработке коммуникационных элементов воздействия на потребителя, организации качественных маркетинговых коммуникаций, использованию различных средств рекламы для продвижения услуг на рынок, формированию долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные навыки по разработке коммуникационных элементов воздействия на потребителя, организации качественных маркетинговых коммуникаций, использованию различных средств рекламы для продвижения услуг на рынок, формированию долгосрочных клиентурных отношений

ПК-14: готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания о содержании и организации подготовки коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанных на учете социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, о наборе используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о содержании и организации подготовки коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанных на учете социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, о наборе используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 3	сформированные знания о содержании и организации подготовки коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанных на учете социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, о наборе используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения обоснования коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 2	частично освоенные умения обоснования коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 3	сформированные умения обоснования коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки обоснования коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки обоснования коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 3	сформированные навыки обоснования коммуникационной политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- основные задачи комплекса маркетинговых коммуникаций и его отдельных элементов; - этапы и организацию коммуникационной политики; - содержание основных элементов коммуникационной политики; - политику продвижения автосервисных услуг на потребительский рынок.
3.2	Уметь:
3.2	- проводить сегментирование потребительского рынка в коммуникационной политике объектов автосервиса; - разрабатывать содержательную часть комплекса элементов маркетинговых коммуникаций; - формировать политику продвижения на рынок услуг автосервиса;
3.3	Владеть:
3.3	- сегментирования потребительского рынка в коммуникационной политике объектов автосервиса; - разработки содержательной части комплекса элементов маркетинговых коммуникаций; - формирования политики продвижения на рынок услуг автосервиса; - Формирования цен в системе сбыта коммуникационной политики объектов автосервиса; - разработки рекламной стратегии.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Управление потребительским поведением аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	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
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.03
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.2	Методы принятия управленческих решений
2.1.3	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Теория и модели организации автосервиса
2.2.2	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.3	Исполнительская практика
2.2.4	Преддипломная практика
2.2.5	Современные системы управления сервисом транспортных средств

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений****Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания о содержании, задачах и организации маркетинговой политики предприятий автосервиса, ориентированной на управление потребительским поведением, влиянии качества обслуживания и профессиональной подготовки на позитивное отношение потребителей к комплексу услуг объектов автосервиса и формирование долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о содержании, задачах и организации маркетинговой политики предприятий автосервиса, ориентированной на управление потребительским поведением, влиянии качества обслуживания и профессиональной подготовки на позитивное отношение потребителей к комплексу услуг объектов автосервиса и формирование долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные знания о содержании, задачах и организации маркетинговой политики предприятий автосервиса, ориентированной на управление потребительским поведением, влиянии качества обслуживания и профессиональной подготовки на позитивное отношение потребителей к комплексу услуг объектов автосервиса и формирование долгосрочных клиентурных отношений

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения разработки маркетинговой политики воздействия на потребителя, использованию различных методов управления покупательским поведением, основанных на моделировании ситуаций пользования автосервисными услугами с целью формированию долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 2	частично освоенные умения разработки маркетинговой политики воздействия на потребителя, использованию различных методов управления покупательским поведением, основанных на моделировании ситуаций пользования автосервисными услугами с целью формированию долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные умения разработки маркетинговой политики воздействия на потребителя, использованию различных методов управления покупательским поведением, основанных на моделировании ситуаций пользования автосервисными услугами с целью формированию долгосрочных клиентурных отношений

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки по разработке маркетинговой политики воздействия на потребителя, использованию различных методов управления покупательским поведением, основанных на моделировании ситуаций пользования автосервисными услугами с целью формированию долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 2	частично освоенные навыки по разработке маркетинговой политики воздействия на потребителя, использованию различных методов управления покупательским поведением, основанных на моделировании ситуаций пользования автосервисными услугами с целью формированию долгосрочных клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные навыки по разработке маркетинговой политики воздействия на потребителя, использованию различных методов управления покупательским поведением, основанных на

	моделировании ситуаций пользования автосервисными услугами с целью формированию долгосрочных клиентурных отношений
ПК-14: готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания о содержании и организации клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на учете социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, о наборе используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о содержании и организации клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на учете социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, о наборе используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 3	сформированные знания о содержании и организации клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на учете социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, о наборе используемого коммуникационного инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения обоснования клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого маркетингового инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 2	частично освоенные умения обоснования клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого маркетингового инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 3	сформированные умения обоснования клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого маркетингового инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки обоснования клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого маркетингового инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки обоснования клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого маркетингового инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса
Уровень 3	сформированные навыки обоснования клиентоориентированой политики предприятий автосервиса, основанной на исследованиях социально-психологических особенностей потребителя, национальных и демографических факторов, качественного подбора используемого маркетингового инструментария для обеспечения устойчивого спроса на услуги автосервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	основные задачи политики маркетинга автосервисного предприятия и его отдельных элементов, ориентированной на управлении потребительским поведением; особенности покупательского поведения; модели покупательского поведения и принятия решения потребителем по пользованию автосервисными услугами; методы управления потребительским поведением.
3.2	Уметь:
3.2	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.
3.3	Владеть:

3.3	навыками сегментирования потребительского рынка в коммуникационной политике объектов автосервиса; опытом разработки стратегии маркетинга, ориентированной на учет 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
-----	--

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Современные системы управления сервисом транспортных средств

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	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.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.04
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.2	Научно-исследовательская работа
2.1.3	Теория и модели организации автосервиса
2.1.4	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.5	Коммуникационная политика предприятий автосервиса
2.1.6	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2.1.7	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.1.8	Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств
2.1.9	Управление потребительским поведением
2.1.10	Методы принятия управленческих решений
2.1.11	Системный анализ в сервисе
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Исполнительская практика
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Прогнозирования развития рынка сервиса транспортных средств
2.2.5	Технологическая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания о системном подходе к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о системном подходе к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 3	сформированные знания о системном подходе к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения применения системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 2	частично освоенные умения применения системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 3	сформированные умения применения системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки по применению системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
-----------	---

	конкурентоспособных услуг
Уровень 2	частично освоенные навыки по применению системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 3	сформированные навыки по применению системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса в том числе трудовыми коллективами, основанного на использовании современных методов и технологий и направленных на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг

ПК-15: готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания о системном подходе к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнению мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о системном подходе к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнению мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса
Уровень 3	сформированные знания о системном подходе к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнению мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применения системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнения мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса
Уровень 2	частично освоенные умения применения системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнения мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса
Уровень 3	сформированные умения применения системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнения мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки по применению системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнения мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки по применению системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнения мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса
Уровень 3	сформированные навыки по применению системного подхода к организации и управлению деятельностью объектами автосервиса, основанного на использовании современных методов и технологий, выполнения мониторинга и прогнозирования потребительского спроса и обосновании перспективных траекторий развития автосервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- 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 социотехническими объектами; - особенности формирования и управления современной кадровой политикой объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг; - способы мониторинга и прогнозирования потребительского спроса.
3.2	Уметь:

3.2	- 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 социотехническими объектами с использованием систем концентрации компетенций; - управлять кадровой политикой современных объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг; - осуществлять мониторинг и прогнозирование потребительского спроса.
3.3 Владеть:	
3.3	- 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 социотехническими объектами с использованием систем концентрации компетенций; - мастерством управления кадровой политикой современных объектов автосервиса для обеспечения конкурентоспособных услуг; - навыками выполнения мониторинга и прогнозирование потребительского спроса.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

**Прогнозирования развития рынка сервиса
транспортных средств**
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения дисциплины «Прогнозирование развития рынка сервиса транспортных средств» состоит в получении обучающимися комплекса знаний, умений и навыков в применении методологического аппарата и моделей прогнозирования рынка автосервисных услуг, выполнении мониторинга потребительского спроса, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса, включая материальные, финансовые ресурсы и трудовые коллективы и ориентированные на предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.04
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.2	Научно-исследовательская работа
2.1.3	Теория и модели организации автосервиса
2.1.4	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.5	Коммуникационная политика предприятий автосервиса
2.1.6	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2.1.7	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
2.1.8	Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств
2.1.9	Управление потребительским поведением
2.1.10	Методы принятия управленческих решений
2.1.11	Системный анализ в сервисе
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Исполнительская практика
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Технологическая практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ

Знать:

Уровень 1	фрагментарные знания о методах и моделях прогнозирования, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о методах и моделях прогнозирования, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 3	сформированные знания о методах и моделях прогнозирования, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения применения методик и моделей прогнозирования, направленные на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющие эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 2	частично освоенные умения применения методик и моделей прогнозирования, направленные на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющие эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 3	сформированные умения применения методик и моделей прогнозирования, направленные на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющие эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг

Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения методик и моделей прогнозирования, направленные на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющие эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 2	частично освоенные навыки применения методик и моделей прогнозирования, направленные на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющие эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг
Уровень 3	сформированные навыки применения методик и моделей прогнозирования, направленные на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющие эффективное управление объектами автосервиса, включая трудовые коллективы, а также предоставление качественных и конкурентоспособных услуг

ПК-15: готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания о системе и технологии мониторинга потребительского спроса, методах и моделях прогнозирования, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о системе и технологии мониторинга потребительского спроса, методах и моделях прогнозирования, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса
Уровень 3	сформированные знания о системе и технологии мониторинга потребительского спроса, методах и моделях прогнозирования, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения выполнения мониторинга потребительского спроса, использования методического аппарата прогнозирования и моделирование спроса, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса
Уровень 2	частично освоенные умения выполнения мониторинга потребительского спроса, использования методического аппарата прогнозирования и моделирование спроса, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса
Уровень 3	сформированные умения выполнения мониторинга потребительского спроса, использования методического аппарата прогнозирования и моделирование спроса, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки проведения мониторинга потребительского спроса, использования методического аппарата прогнозирования и моделирование спроса, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки проведения мониторинга потребительского спроса, использования методического аппарата прогнозирования и моделирование спроса, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса
Уровень 3	сформированные навыки проведения мониторинга потребительского спроса, использования методического аппарата прогнозирования и моделирование спроса, направленных на обоснование перспективных траекторий развития объектов автосервиса и определяющих эффективное управление объектами автосервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- подходы к прогнозированию потребительского спроса; - этапы анализа спроса и прогнозирования развития предприятий автосервиса в регионе; - методы и модели прогнозирования рынка автосервисных услуг; - технологию использования методологии прогнозирования для обоснования траектории развития объектов автосервиса, включая трудовые коллективы, принятия эффективных управленческих решений с целью обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг.
3.2	Уметь:

3.2	- дифференцировать методы прогнозирования к использованию в различных областях функционирования объектов автосервиса; - применять математический и программный аппарат прогнозирования; - использовать результаты прогнозирования для обоснования траектории развития объектов автосервиса, включая трудовые коллективы, принятия эффективных управленческих решений с целью обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг прогнозированию потребительского спроса.
3.3 Владеть:	
3.3	- опытом применения различных методов прогнозирования в различных областях функционирования объектов автосервиса; - математическим и программным аппаратом прогнозирования; - навыками обоснования траектории развития объектов автосервиса, включая трудовые коллективы, принятия эффективных управленческих решений с целью обеспечения качественных и конкурентоспособных услуг на основе результатов прогнозирования рынка и потребительского спроса.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Технический дизайн
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.т.н., доцент, Ядыкин Виктор Семенович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Ознакомление обучающихся с фундаментальными основами технической эстетики и дизайна, формами его проявления и закономерностями развития, основополагающими принципами и методами.
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.2	Основы конструирования транспортных средств
2.1.3	Прогнозирования развития рынка сервиса транспортных средств
2.1.4	Технологическая практика
2.1.5	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.6	Теория и модели организации автосервиса
2.1.7	Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Исполнительская практика
2.2.3	Основы конструирования транспортных средств
2.2.4	
2.2.5	Преддипломная практика
2.2.6	Прогнозирования развития рынка сервиса транспортных средств
2.2.7	Современные системы управления сервисом транспортных средств
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности
Уровень 2	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности
Уровень 3	субъекты и объекты авторского и патентного права, защиту их интересов
Уметь:	
Уровень 1	определять критерии патентноспособности
Уровень 2	составлять формулу изобретения
Уровень 3	оформлять заявочные материалы на изобретение
Владеть:	
Уровень 1	оформлять заявочные материалы на изобретение
Уровень 2	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные
Уровень 3	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение
ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского поведения
Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа
Уметь:	
Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа
Владеть:	
Уровень 1	аналитическим мастерством для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в зависимости от динамики рынка

Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей
-----------	--

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- требования технической эстетики и эргономики, предъявляемые к промышленным изделиям; - требования, предъявляемые к рекламе промышленных изделий и упаковки; - формы промышленного дизайна.
3.2	Уметь:
3.2	- анализировать промышленные изделия на соответствие требованиям технической эстетики.
3.3	Владеть:
3.3	- методами анализа промышленных изделий на соответствие требованиям технического дизайна.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Основы конструирования транспортных средств **аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.т.н., доцент, Ядыкин Виктор Семенович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	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.
1.2	Основными задачами дисциплины являются:
1.3	- изучение основ конструкции АТС;
1.4	- изучение теории эксплуатационных свойств (теории движения) АТС;
1.5	- изучение основ расчета АТС.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.05
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	сервисе
2.1.2	Технологическое проектирование в современном автосервисе
2.1.3	Тюнинг автомобилей
2.1.4	Системный анализ в сервисе
2.1.5	Научно-исследовательская работа
2.1.6	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Преддипломная практика
2.2.2	Современные системы управления сервисом транспортных средств
2.2.3	Технический дизайн
2.2.4	Технологическая практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	

ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Знать:

Уровень 1	современный зарубежный и отечественный опыт в сервисной деятельности
Уровень 2	задачи и принципы анализа и синтеза, основные информационные показатели развития научно-технических и организационно-экономических систем
Уровень 3	основные источники информационного обеспечения анализа и синтеза систем сервиса

Уметь:

Уровень 1	формировать автоматизированные базы данных, накапливающих наиболее важные классификации различных экономических, управленческих и организационных систем
Уровень 2	определять значения показателей качества с использованием матриц парных сравнений
Уровень 3	составлять поисковые задания на основе множества классификационных качественных признаков

Владеть:

Уровень 1	приемами функционально-элементного анализа систем
Уровень 2	инструментами формирования морфологических таблиц, для характеристик объектов и систем сервиса с использованием классификационных признаков
Уровень 3	способностями синтезировать оптимальные научно-технические и организационно-экономические системы сервиса на основе полученных информационных данных анализа

ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей

Знать:

Уровень 1	характеристику психотипов личности; факторы, определяющие психологические доминанты личности
Уровень 2	структуру и содержание национально-региональных и демографических факторов, оказывающих влияние на потребителя
Уровень 3	методы и средства маркетинговых исследований потребительского поведения

Уметь:

Уровень 1	выполнять сегментацию рынка по различным поведенческообразующим признакам
Уровень 2	организовывать процедуру маркетинговых исследований
Уровень 3	проводить оценку текущего спроса и осуществлять его прогноз с учетом национально-региональных и демографических факторов

Владеть:	
Уровень 1	методами изучения мотивации потребительского поведения
Уровень 2	опытом проведения маркетинговых исследований в определенных районах
Уровень 3	способностью к моделированию поведения потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	• 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.
3.2	Уметь:
3.2	• 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.
3.3	Владеть:
3.3	• 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.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.э.н., профессор, Давыдянц Д.Е.

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	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
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.06
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Научно-исследовательская работа
2.1.2	Основы подготовки диссертации
2.1.3	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.2	Исполнительская практика
2.2.3	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.2.4	Методы принятия управленческих решений

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса****Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания о содержании и специфике выбора современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выборе критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации сервисных процессов
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о содержании и специфике выбора современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выборе критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации сервисных процессов
Уровень 3	сформированные знания о содержании и специфике выбора современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выборе критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации сервисных процессов

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения использования современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выбора критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации сервисных процессов
Уровень 2	частично освоенные умения использования современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выбора критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации сервисных процессов
Уровень 3	сформированные умения использования современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выбора критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки использования современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выбора критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации сервисных процессов
Уровень 2	частично освоенные навыки использования современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выбора критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации сервисных процессов
Уровень 3	сформированные навыки использования современных научных методов решения творческих проблем возникающих в практике функционирования объектов автосервиса, а также выбора критериев, интуитивно-логического и математического аппарата оптимизации

ПК-10: готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса**Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
-----------	--

Уровень 2	общие, но не структурированные знания 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
Уровень 3	сформированные знания 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения использования современных способов 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
Уровень 2	частично освоенные умения использования современных способов 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
Уровень 3	сформированные умения использования современных способов 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки применения современных способов 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
Уровень 2	частично освоенные навыки применения современных способов 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений
Уровень 3	сформированные навыки применения современных способов 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 системы показателей, определяющих эффективность разработанных решений

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	основные специальные методы решения научных задач в области автосервиса; основы выбора того или иного оптимального метода решения научных задач сервиса транспортных средств.
3.2	Уметь:
3.2	использовать специальные методы решения научных задач сервиса автотранспортных средств; определять систему показателей и критерии, обеспечивающих эффективность в научных задачах автосервиса.
3.3	Владеть:
3.3	специальными расчетными, расчетно-экспериментальными методами решения научных задач автосервиса; логико-интуитивным и математическим аппаратом для обоснования параметров используемых при решении научных задач автосервиса.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.т.н., доцент, Ядыкин Виктор Семенович

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью и задачами освоения дисциплины являются:
1.2	- изучение теоретических основ рационального использования ресурсов;
1.3	- исследование и определение факторов, влияющих на расход материальных ресурсов;
1.4	- изучение организационных основ процессов нормирования и рационального использования на предприятиях;
1.5	- ознакомление с современными методами анализа использования сырья и материалов;
1.6	- изучение направлений и источников экономии материальных ресурсов в сервисе транспортных средств;
1.7	- формирование системы показателей, характеризующих уровень использования материальных ресурсов и расчета;
1.8	- изучение возможностей использования вторичных ресурсов;
1.9	- формирование мировоззрения магистров на проблеме экономии материальных ресурсов и взаимосвязи ее с финансовым положением предприятий;
1.10	- изучение современных направлений ресурсосберегающей политики на различных уровнях: предприятие, отрасль, регион;
1.11	- изучение региональных аспектов ресурсосбережения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.06
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Научно-исследовательская работа
2.1.2	Основы подготовки диссертации
2.1.3	Основы проектирования технологического оборудования
2.1.4	Придорожный автосервис
2.1.5	Технологическое проектирование в современном автосервисе
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	средств
2.2.2	Основы конструирования транспортных средств
2.2.3	Теория и модели организации автосервиса
2.2.4	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.5	Преддипломная практика
2.2.6	Современные системы управления сервисом транспортных средств
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	современные технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов
Уровень 3	принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений
Уровень 2	проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
Уровень 3	моделировать деятельность специализированных объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования
Уровень 2	навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса
Уровень 3	способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса
ПК-10: готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	
Знать:	
Уровень 1	теоретико-практические и законодательные основы организации сервисной и предпринимательской

	деятельности
Уровень 2	концептуальные основы и законы поведения потребителей на рынке услуг
Уровень 3	методологические основы организации работы контактной зоны предприятий сервиса и приемы общения с клиентом
Уметь:	
Уровень 1	формировать производственные задания для персонала на основе действующих нормативов трудоемкости сервисных процессов
Уровень 2	организовывать взаимосвязь основного и обеспечивающего производства в процессе предпринимательской деятельности для достижения целей бизнеса
Уровень 3	разрабатывать маркетинговую сервисную стратегию, ориентированную на запросы потребителей
Владеть:	
Уровень 1	инструментами организации сервисной и предпринимательской деятельности
Уровень 2	навыками формирования маркетинговой политики
Уровень 3	способностью к проектированию современной системы сервиса, включая организацию работы контактной зоны, направленную на удовлетворение возвышающихся потребностей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- основы рационального использования ресурсов; - формирование норм расхода различных видов материальных ресурсов применительно к отдельным технологическим процессам; - организационные основы процессов нормирования и рационального использования ресурсов на предприятиях.
3.2	Уметь:
3.2	- 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.
3.3	Владеть:
3.3	- методами экономии материальных ресурсов и взаимосвязи ее с финансовым положением предприятий; - современными направлениями ресурсосберегающей политики на различных уровнях: предприятие, отрасль, регион.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Технологическое проектирование в современном автосервисе

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"
Программу составил(и):	к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович
Предполагаемый курс изучения:	1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель освоения дисциплины «Технологическое проектирование в со-временном 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.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.07
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Бизнес-планирование в сервисе
2.1.2	Коммуникационная политика предприятий автосервиса
2.1.3	Правовое обеспечение сервисной деятельности
2.1.4	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.5	Методы принятия управленческих решений
2.1.6	Системный анализ в сервисе
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств
2.2.2	Управление интеллектуальной собственностью
2.2.3	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.2.4	Исполнительская практика
2.2.5	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.6	Технологическая практика
2.2.7	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений****Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания о структуре, типах и формах организации современного автосервисного производства, нормативных и качественных требованиях проектированию технологических объектов автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о структуре, типах и формах организации современного автосервисного производства, нормативных и качественных требованиях проектированию технологических объектов автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные знания о структуре, типах и формах организации современного автосервисного производства, нормативных и качественных требованиях проектированию технологических объектов автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки по разработке технологических проектов в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений
Уровень 2	частично освоенные навыки по разработке технологических проектов в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений

Уровень 3	сформированные навыки по разработке технологических проектов в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных на повышение качества обслуживания, формирование и развитие клиентурных отношений
ПК-12: готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания о формах организации современного автосервисного производства, нормативных и качественных требованиях к проектированию технологических предприятий автосервиса, ориентированных на запросы потребителей, правовой защите проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания о формах организации современного автосервисного производства, нормативных и качественных требованиях к проектированию технологических предприятий автосервиса, ориентированных на запросы потребителей, правовой защите проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности
Уровень 3	сформированные знания о формах организации современного автосервисного производства, нормативных и качественных требованиях к проектированию технологических предприятий автосервиса, ориентированных на запросы потребителей, правовой защите проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных, ориентированных на запросы потребителей с обеспечением защиты проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных, ориентированных на запросы потребителей с обеспечением защиты проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных, ориентированных на запросы потребителей с обеспечением защиты проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки по разработке технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных, ориентированных на запросы потребителей с обеспечением защиты проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности
Уровень 2	частично освоенные навыки по разработке технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных, ориентированных на запросы потребителей с обеспечением защиты проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности
Уровень 3	сформированные навыки по разработке технологические проекты в разрезе отдельных подсистем для различных типов предприятий автосервиса, ориентированных, ориентированных на запросы потребителей с обеспечением защиты проектных разработок как объектов интеллектуальной собственности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	нормативные требования к проектированию современных объектов автосервиса; структуру, типы и формы организации современного автосервисного производства; порядок разработки проектной документации; порядок технологических расчетов объектов автосервиса; правовые основы защиты проектируемого автосервиса как объекта интеллектуальной собственности.
3.2	Уметь:
3.2	пользоваться различными регламентирующими документами; разрабатывать задание на проектирование объектов автосервиса и сопутствующую проектную документацию; выполнять проектные технологические расчеты в разрезе отдельных подсистем автосервисного производства, так и предприятия автосервиса в целом; обеспечивать защиту проектируемого автосервиса как объекта интеллектуальной собственности.
3.3	Владеть:
3.3	пользования различными регламентирующими документами; разработки задания на проектирование объектов автосервиса и сопутствующую проектную документацию; выполнения проектных технологических расчетов в разрезе отдельных подсистем автосервисного производства, так и предприятия автосервиса в целом; по обеспечению защиты проектируемого автосервиса как объекта интеллектуальной собственности.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Основы проектирования технологического оборудования

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Формирование у магистрантов знаний, умений и навыков в области:
1.2	- принципов и методики конструирования технологического оборудования;
1.3	- частных методик расчета основных параметров отдельных видов оборудования для обслуживания, ремонта и диагностики автомобилей;
1.4	- частных методик проектирования основных элементов оборудования для обслуживания, ремонта и диагностики автомобилей;
1.5	- основных принципов и положений системы технического обслуживания и ремонта технологического оборудования АТП и СТО.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.07
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Технологическое проектирование в современном автосервисе
2.1.2	Тюнинг автомобилей
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Основы конструирования транспортных средств
2.2.2	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов

ПК-12: готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	
Знать:	
Уровень 1	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности
Уровень 2	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности
Уровень 3	субъекты и объекты авторского и патентного права, защиту их интересов
Уметь:	
Уровень 1	определять критерии патентоспособности
Уровень 2	составлять формулу изобретения
Уровень 3	оформлять заявочные материалы на изобретение
Владеть:	
Уровень 1	методами и средствами патентного поиска
Уровень 2	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные законодательством
Уровень 3	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
-----	--------

3.1	- классификацию технологического оборудования и требования, предъявляемые к нему; - устройство и принцип работы основных видов технологического оборудования; - общие задачи, принципы и методики конструирования технологического оборудования.
3.2	Уметь:
3.2	- осуществлять планирование работ по техническому обслуживанию и ремонту основных видов технологического оборудования АТП.
3.3	Владеть:
3.3	- знаниями, необходимыми для выбора рационального варианта перечня и расстановки технологического оборудования; - частными методиками выбора основных параметров и элементов отдельных видов технологического оборудования.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой

Учебный план

Технический сервис

zm4304014-18-12ТИС.plx

по направлению Сервис

Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): доцент, доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	- закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе глубокого изучения опыта работы одного из предприятий, закреплённого в качестве базы практики;
1.2	- расширение технологического и производственного кругозора.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.01
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	
2.1.2	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.3	Системный анализ в сервисе
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	
2.2.2	Коммуникационная политика предприятий автосервиса
2.2.3	Корпоративная культура и управление персоналом
2.2.4	Основы проектирования технологического оборудования
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	

ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

Знать:

Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации

Уметь:

Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации

Владеть:

Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ОПК-1: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности

Знать:

Уровень 1	язык в объеме необходимом для получения профессиональной информации из зарубежных источников
Уровень 2	язык в объеме необходимом для ведения деловой переписки, подготовки статей и докладов
Уровень 3	язык в объеме необходимом для устного общения с зарубежными коллегами

Уметь:

Уровень 1	самостоятельно читать иноязычную профессиональную литературу
Уровень 2	получать и передавать информацию на иностранном языке в устной и письменной формах
Уровень 3	выступать с докладами и сообщениями на научных конференциях

Владеть:

Уровень 1	языком, как средством получения необходимой деловой информации
Уровень 2	языком, как средством профессионального общения
Уровень 3	языком, как средством делового, профессионального и научного общения

ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей

Знать:

Уровень 1	теорию потребительского поведения
-----------	-----------------------------------

Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа
Уметь:	
Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа
Владеть:	
Уровень 1	аналитическими приемами для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в зависимости от динамики рынка
Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; - закономерности формирования клиентурных отношений; - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; - государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	Уметь:
3.2	- выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; - выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; - найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; - использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; - обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	Владеть:
3.3	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; - способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; - способностью оценить соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; - навыками работы с использованием основных информационных технологий; - основными теоретико-методическими подходами к определению издержек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, маркетинговые; - современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Научно-исследовательская работа
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Технический сервис
zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис
Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 1,2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе изучения опыта работы одного из предприятий, закрепленного в качестве базы практики;
1.2	расширение технологического и производственного кругозора;
1.3	приобретение навыков научно-исследовательской деятельности, развитие творческого потенциала.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Специальные методы решения научных задач сервиса транспортных средств
2.1.3	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.4	История и методология науки
2.1.5	Компьютерные технологии в научной деятельности
2.1.6	Системный анализ в сервисе
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Методология научного исследования
2.2.3	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.2.4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	

ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу

Знать:

Уровень 1	общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования
Уровень 2	основы прогнозирования результатов деятельности предприятия
Уровень 3	основные направления развития теории и методов исследований в сфере сервиса

Уметь:

Уровень 1	абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности
Уровень 2	использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности
Уровень 3	осуществлять выбор исследовательского инструментария

Владеть:

Уровень 1	способностью к абстрактному мышлению
Уровень 2	способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные
Уровень 3	методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности

ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

Знать:

Уровень 1	стандартные способы поиска и использования информации для самообразования
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации

Уметь:

Уровень 1	применять стандартные способы поиска и использования информации для самообразования
Уровень 2	использовать приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации

Владеть:

Уровень 1	стандартными способами поиска и использования информации для самообразования и самоорганизации
Уровень 2	приемами поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса

Знать:

Уровень 1	современные технологии сервисного обслуживания
-----------	--

Уровень 2	нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов
Уровень 3	принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений
Уровень 2	проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
Уровень 3	моделировать деятельность специализированных объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования
Уровень 2	навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса
Уровень 3	способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса
ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	современный зарубежный и отечественный опыт в сервисной деятельности
Уровень 2	задачи и принципы анализа и синтеза, основные информационные показатели развития научно-технических и организационно-экономических систем
Уровень 3	основные источники информационного обеспечения анализа и синтеза систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать автоматизированные базы данных, накапливающих наиболее важные классификации различных экономических, управленческих и организационных систем
Уровень 2	определять значения показателей качества с использованием матриц парных сравнений
Уровень 3	составлять поисковые задания на основе множества классификационных качественных признаков
Владеть:	
Уровень 1	приемами функционально-элементного анализа систем
Уровень 2	инструментами формирования морфологических таблиц, для характеристик объектов и систем сервиса с использованием классификационных признаков
Уровень 3	способностями синтезировать оптимальные научно-технические и организационно-экономические системы сервиса на основе полученных информационных данных анализа
ПК-14: готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
Знать:	
Уровень 1	характеристику психотипов личности; факторы, определяющие психологические доминанты личности
Уровень 2	структуру и содержание национально-региональных и демографических факторов, оказывающих влияние на потребителя
Уровень 3	методы и средства маркетинговых исследований потребительского поведения
Уметь:	
Уровень 1	выполнять сегментацию рынка по различным поведенческообразующим признакам
Уровень 2	организовывать процедуру маркетинговых исследований
Уровень 3	проводить оценку текущего спроса и осуществлять его прогноз с учетом национально-региональных и демографических факторов
Владеть:	
Уровень 1	методами изучения мотивации потребительского поведения
Уровень 2	опытом проведения маркетинговых исследований в определенных районах
Уровень 3	способностью к моделированию поведения потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-15: готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского спроса
Уровень 2	параметры мониторинга потребительского спроса
Уровень 3	методы прогнозирования потребительского спроса
Уметь:	

Уровень 1	проводить маркетинговые исследования потребительского спроса по установленным группам параметров
Уровень 2	обрабатывать данные маркетинговых исследований
Уровень 3	использовать IT-технологии при разработке прогнозных моделей развития объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения мониторинга потребительского рынка
Уровень 2	опытом использования различных моделей прогнозирования
Уровень 3	мастерством разработки стратегий развития объектов сервиса на основе полученных данных прогноза
ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского поведения
Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа
Уметь:	
Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа
Владеть:	
Уровень 1	аналитическим мастерством для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в зависимости от динамики рынка
Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; - закономерности формирования клиентурных отношений; - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; - государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, - правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; - общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; - взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	Уметь:
3.2	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; -выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; -найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; -использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; -обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	Владеть:
3.3	- анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; - анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; - оценивать соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; - навыки работы с использованием основных информационных технологий.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Практика по получению профессиональных умений и
опыта профессиональной деятельности
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): доцент, доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью производственной практики является: закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных обучающимися при изучении курсов специальных дисциплин; изучение прав и обязанностей специалистов сервисных служб; ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов; изучение системы документооборота предприятия; изучение производственных и технологических процессов; ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии; ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта ус-луг, их конкурентноспособность, оценка и прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности.
1.2	Основными задачами практики являются:
1.3	- овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
1.4	- изучение организационно-производственной структуры сервисного предприятия, функций специалистов его служб, отделов;
1.5	- ознакомление с основными технико-экономическими показателями деятельности предприятия;
1.6	- подробное изучение деятельности производственных подразделений, сервисных процессов, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков, цехов (отделений);
1.7	- ознакомление с системой и методами организации и управления производством услуг, системой документооборота;
1.8	- изучение вопросов организации и планирования производства, в том числе по оказанию автосервисных услуг по ТО и ремонту автомобилей сторонних организаций и физических лиц;
1.9	- изучение рынка автосервисных услуг;
1.10	- ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии;
1.11	- сбор материала, необходимого для выполнения ВКР.
1.12	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Ресурсосбережение в системах сервиса транспортных средств
2.1.3	Инновационные технологии в сервисной деятельности
2.1.4	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Теория и модели организации автосервиса
2.2.3	Управление качеством услуг и работ в сервисе
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования
Уровень 2	основы прогнозирования результатов деятельности предприятия
Уровень 3	основные направления развития теории и методов исследований в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности
Уровень 2	использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности
Уровень 3	осуществлять выбор исследовательского инструментария
Владеть:	
Уровень 1	способностью к абстрактному мышлению
Уровень 2	способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные
Уровень 3	методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности

ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации
ОПК-1: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	язык в объеме необходимом для получения профессиональной информации из зарубежных источников
Уровень 2	язык в объеме необходимом для ведения деловой переписки, подготовки статей и докладов
Уровень 3	язык в объеме необходимом для устного общения с зарубежными коллегами
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно читать иноязычную профессиональную литературу
Уровень 2	получать и передавать информацию на иностранном языке в устной и письменной формах
Уровень 3	выступать с докладами и сообщениями на научных конференциях
Владеть:	
Уровень 1	языком, как средством получения необходимой деловой информации
Уровень 2	языком, как средством профессионального общения
Уровень 3	языком, как средством делового, профессионального и научного общения
ОПК-2: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	основы управления поведением персонала в организации
Уровень 2	теорию, содержание и методы управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности
Уровень 3	сущность и методы управления организационной культурой
Уметь:	
Уровень 1	диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации
Уровень 2	разрабатывать управленческие решения, направленные на разрешение морально-психологических проблем в коллективе
Уровень 3	реализовывать решения по улучшению морально-психологического климата в организации
Владеть:	
Уровень 1	основами технологий управления поведением персонала организации
Уровень 2	технологиями формирования и поддержания морально-психологического климата в организации
Уровень 3	технологиями управления организационной культурой, конфликтами и стрессами в организации
ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	сущность, производственно-техническую структуру трудового коллектива, психологические особенности
Уровень 2	требования действующих систем качества в сфере услуг
Уровень 3	принципы и методы стимулирования персонала, современные системы мотивации
Уметь:	
Уровень 1	обосновывать рациональную структуру трудового коллектива на основе распределения функциональных

	полномочий
Уровень 2	распределять различные виды ресурсов, обеспечивающих качественные сервисные процессы
Уровень 3	проектировать системы мотивации персонала, стимулирующие к качественному выполнению функциональных обязанностей
Владеть:	
Уровень 1	методикой расчета численности производственного и управленческого персонала сервиса на основе прогнозируемого спроса на услуги
Уровень 2	методами оценки конкурентоспособности услуг на основе сравнения параметров качества
Уровень 3	психодиагностическим мастерством, опытом организационных отношений, обеспечивающих формирование интегрированной структуры, нацеленной на максимальный результат
ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	задачи и сущность экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 2	виды, методы и методику экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	основы формирования методологии анализа, оценки и планирования деятельности предприятия сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать и использовать информационную базу для экономического анализа и оценки потенциала хозяйствующего субъекта сервиса
Уровень 2	проводить анализ и оценку экономических результатов деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	обосновывать возможные траектории развития хозяйствующих субъектов на основе оценки конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
Владеть:	
Уровень 1	приемами анализа хозяйственной деятельности объекта сервиса
Уровень 2	программными средствами для выполнения процедур анализа
Уровень 3	прогностическими способностями к предвидению вариантов развития организационных систем на основе оценки конъюнктуры рынка, навыками бизнес-планирования

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; - закономерности формирования клиентурных отношений; - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; - государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	Уметь:
3.2	- выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; - выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; - найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; - использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; - обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	Владеть:
3.3	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; - способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; - способностью оценить соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; - навыками работы с использованием основных информационных технологий; - основными теоретико-методическими подходами к определению издержек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые; - современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Технологическая практика
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	- закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения в ВУЗе, на основе изучения технологий, применяемых на одном из предприятий, закрепленных в качестве базы практики;
1.2	- расширение технологического и производственного кругозора.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.2	Теория и модели организации автосервиса
2.1.3	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.4	Основы проектирования технологического оборудования
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала

Знать:

Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации

Уметь:

Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации

Владеть:

Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации

ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса

Знать:

Уровень 1	основы организации сервисного производства, точки и параметры осуществления сквозного контроля качества сервиса
Уровень 2	квалификационные требования к персоналу, требования к уровням организации и материальному обеспечению сервисных процессов
Уровень 3	процедуры формирования систем оценки качества и правила их применения в сервисном производстве

Уметь:

Уровень 1	оценивать удовлетворенность потребителей качеством выполненных услуг
Уровень 2	анализировать результаты деятельности производственных подразделений; обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса; работать с жалобами потребителей
Уровень 3	проектировать процессы контроля и разрабатывать формы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов

Владеть:

Уровень 1	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса, способностью анализировать национальные стандарты на услуги
-----------	---

Уровень 2	навыками организации и контроля качества функциональных процессов сервиса
Уровень 3	навыками проектирования систем контроля качества при реализации дифференцированной сервисной стратегии
ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов
ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	методологию и терминологию управления качеством услуг и работ, параметры оценки качества
Уровень 2	рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством, а также национальных стандартов
Уровень 3	принципы и методы построения оценочных систем качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса сервиса
Уровень 2	применять различные методы для оценки качества услуг
Уровень 3	использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	приемами инструментального контроля качества услуг
Уровень 2	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса
Уровень 3	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; - закономерности формирования клиентурных отношений; - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; - государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса;
3.2	Уметь:
3.2	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; -использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; -обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	Владеть:
3.3	- анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; - анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; - оценивать соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; - использования современных технологий и методов разработки и организации функциональных процессов сервиса.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Педагогическая практика
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): доцент, доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью прохождения практики является расширение и закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение и совершенствование практических навыков, знаний, умений, компетенций по избранной магистерской программе, подготовку к будущей профессиональной деятельности.
1.2	Основной задачей практики является приобретение опыта педагогической работы, навыков преподавания и разработки учебно-методических материалов и проведения отдельных видов занятий в условиях высшего учебного заведения, а именно:
1.3	1) овладение навыками публичных деловых и научных коммуникаций;
1.4	2) применение современных методов и методик преподавания профессиональных дисциплин;
1.5	3) участие в разработке учебной программы и методического обеспечения для преподавания профессиональных дисциплин;
1.6	4) посещение учебных занятий ведущих преподавателей;
1.7	5) обсуждение и анализ занятий, проведенных магистрами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.3	Научно-исследовательская работа
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Исполнительская практика
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Технологическая практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации
ОПК-1: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	язык в объеме необходимом для получения профессиональной информации из зарубежных источников
Уровень 2	язык в объеме необходимом для ведения деловой переписки, подготовки статей и докладов
Уровень 3	язык в объеме необходимом для устного общения с зарубежными коллегами
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно читать иноязычную профессиональную литературу
Уровень 2	получать и передавать информацию на иностранном языке в устной и письменной формах

Уровень 3	выступать с докладами и сообщениями на научных конференциях
Владеть:	
Уровень 1	языком, как средством получения необходимой деловой информации
Уровень 2	языком, как средством профессионального общения
Уровень 3	языком, как средством делового, профессионального и научного общения
ОПК-2: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	основы управления поведением персонала в организации
Уровень 2	теорию, содержание и методы управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности
Уровень 3	сущность и методы управления организационной культурой
Уметь:	
Уровень 1	диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации
Уровень 2	разрабатывать управленческие решения, направленные на разрешение морально-психологических проблем в коллективе
Уровень 3	реализовывать решения по улучшению морально-психологического климата в организации
Владеть:	
Уровень 1	основами технологий управления поведением персонала организации
Уровень 2	технологиями формирования и поддержания морально-психологического климата в организации
Уровень 3	технологиями управления организационной культурой, конфликтами и стрессами в организации
ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	сущность, производственно-техническую структуру трудового коллектива, психологические особенности
Уровень 2	требования действующих систем качества в сфере услуг
Уровень 3	принципы и методы стимулирования персонала, современные системы мотивации
Уметь:	
Уровень 1	обосновывать рациональную структуру трудового коллектива на основе распределения функциональных полномочий
Уровень 2	распределять различные виды ресурсов, обеспечивающих качественные сервисные процессы
Уровень 3	проектировать системы мотивации персонала, стимулирующие к качественному выполнению функциональных обязанностей
Владеть:	
Уровень 1	методикой расчета численности производственного и управленческого персонала сервиса на основе прогнозируемого спроса на услуги
Уровень 2	методами оценки конкурентоспособности услуг на основе сравнения параметров качества
Уровень 3	психодиагностическим опытом, опытом организационных отношений, обеспечивающих формирование интегрированной структуры, нацеленной на максимальный результат

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	-специфику деятельности преподавателя высшего учебного заведения, особенности реализации традиционных и инновационных образовательных технологий
3.2	Уметь:
3.2	подготавливать научно-методические материалы к лекциям, семинарам и практическим занятиям;
3.3	Владеть:
3.3	– формирования учебно-методического комплекса по дисциплине; – анализа и самоанализа, способствующие развитию личности современного профессионала.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Исполнительская практика
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский А. И.

Предполагаемый курс изучения: 2

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью исполнительской практики является: закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных обучающимися при изучении курсов специальных дисциплин; изучение прав и обязанностей специалистов сервисных служб; ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов; изучение системы документооборота предприятия; изучение производственных и технологических процессов; ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии; ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта услуг, их конкурентноспособность, оценка и прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности.
1.2	Основными задачами практики являются:
1.3	- овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
1.4	- изучение организационно-производственной структуры сервисного предприятия, функций специалистов его служб, отделов;
1.5	- ознакомление с основными технико-экономическими показателями деятельности предприятия;
1.6	- подробное изучение деятельности производственных подразделений, сервисных процессов, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков, цехов (отделений);
1.7	- ознакомление с системой и методами организации и управления производством услуг, системой документооборота;
1.8	- изучение вопросов организации и планирования производства, в том числе по оказанию автосервисных услуг по ТО и ремонту автомобилей сторонних организаций и физических лиц;
1.9	- изучение рынка автосервисных услуг;
1.10	- ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии;
1.11	- сбор материала, необходимого для выполнения курсового и ди-пломного проектов.
1.12	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.3	Теория и модели организации автосервиса
2.1.4	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.5	Коммуникационная политика предприятий автосервиса
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.3	Преддипломная практика
2.2.4	Прогнозирования развития рынка сервиса транспортных средств
2.2.5	Современные системы управления сервисом транспортных средств
2.2.6	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-2: готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	
Знать:	
Уровень 1	основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения
Уровень 2	основы российского и международного права
Уровень 3	особенности правового регулирования деятельности в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать нестандартные ситуации
Уровень 2	принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за них
Уровень 3	применять законодательные и нормативно-правовые акты в сфере сервиса

Владеть:	
Уровень 1	инструментами принятия социально ответственных решений
Уровень 2	навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
Уровень 3	навыками использования правовых норм в профессиональной деятельности
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	методикой систематического самообразования и самоорганизации
ПК-1: готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	Основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, признаки классификации и основные характеристики
Уровень 2	методики проведения диагностики и экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	концептуальные принципы построения оценочных систем с целью самостоятельного обоснования параметров и методов диагностирования и экспертизы перспективных объектов и систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	проводить поиск информации в различных источниках о передовом научно-техническом опыте и тенденциях развития сервисной деятельности, формах и методах оценки объектов сервиса
Уровень 2	организовывать и осуществлять диагностику и экспертизу объектов и систем сервиса с использованием прогрессивных способов и диагностического оборудования
Уровень 3	обосновывать оценочные системы и технологию диагностирования для инновационных объектов сервиса на основе учета запросов потребителей
Владеть:	
Уровень 1	знаниями современных конструкций технических объектов сервиса и средств диагностики и экспертизы элементов конструкций
Уровень 2	измерительными, регистрационными, органолептическими и экспертными методами оценки, экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
Уровень 3	знаниями определения оценочных параметров и методологией построения оценочных систем диверсифицированных объектов сервиса
ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	современные технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов
Уровень 3	принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений
Уровень 2	проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
Уровень 3	моделировать деятельность специализированных объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования

Уровень 2	навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса
Уровень 3	способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса
ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов
ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	психологические особенности и предпочтения различных групп потребителей
Уровень 2	принципы классификации и сегментации потребителей
Уровень 3	способы выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	определять и систематизировать запросы потребителей
Уровень 2	проводить сегментацию потребителей и формировать базы данных с использованием современных информационных технологий
Уровень 3	выделять и учитывать основные психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	навыками организации работы с потребителями
Уровень 2	приемами и методами анализа психологических особенностей потребителей
Уровень 3	способностью планировать и осуществлять сервисную деятельность в соответствии с психологическими особенностями потребителей
ПК-12: готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	
Знать:	
Уровень 1	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности
Уровень 2	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности
Уровень 3	субъекты и объекты авторского и патентного права, защиту их интересов
Уметь:	
Уровень 1	определять критерии патентоспособности
Уровень 2	составлять формулу изобретения
Уровень 3	оформлять заявочные материалы на изобретение
Владеть:	
Уровень 1	методами и средствами патентного поиска
Уровень 2	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные законодательством
Уровень 3	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение
В результате освоения дисциплины обучающийся должен	
3.1	Знать:

3.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; -закономерности формирования клиентурных отношений; - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; -государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные -нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	Уметь:
3.2	-выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; -выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; -найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; -использовать нормативно-технологические документы в профессио-нальной деятельности; -обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	Владеть:
3.3	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; - способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; - способностью оценить соответствие деятельности предприятия серви-са, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; - навыками работы с использованием основных информационных технологий; - основными теоретико-методические подходами к определению издер-жек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, марке-тинговые; - современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Преддипломная практика
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 3

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью преддипломной практики является непосредственная подготовка к выполнению конкретной темы ВКР, приобретение деловых качеств, развитие навыков организаторской работы.
1.2	В связи с этим на период прохождения практики перед обучающимися становятся следующие задачи для сбора необходимых исходных материалов на базе глубокого изучения и анализа вопросов, связанных с особенностями разрабатываемой темы выпускной квалификационной работы для реализации ее основных положений на практике:
1.3	- овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия;
1.4	- сбор информации о состоянии рынка автосервисных услуг (спрос и условия его формирования, конкуренция);
1.5	- изучение организационно-производственной структуры предприятия, функций специалистов структурных подразделений;
1.6	- сбор основных технико-экономических показателей деятельности предприятия;
1.7	- детальное изучение сервисных подразделений, технологических процессов сервиса автотранспортных средств, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков;
1.8	- глубокое ознакомление с системой и методами организации и управления производством сервисных услуг;
1.9	- ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии;
1.10	- изучение и сбор материала, связанного с темой выпускной квалификационной работы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	
2.1.2	Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса
2.1.3	Научно-исследовательская работа
2.1.4	Теория и модели организации автосервиса
2.1.5	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.6	Экономический анализ деятельности предприятий сервиса
2.1.7	Коммуникационная политика предприятий автосервиса
2.1.8	Корпоративная культура и управление персоналом
2.1.9	Оценка управления техническим состоянием объектов и систем сервиса транспортных средств
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	
2.2.3	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	творчески использовать потенциал развития
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации

Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	Основы организации сервисного производства, точки и параметры осуществления сквозного контроля качества сервиса
Уровень 2	квалификационные требования к персоналу, требования к уровням организации и материальному обеспечению сервисных процессов
Уровень 3	процедуры формирования систем оценки качества и правила их применения в сервисном производстве
Уметь:	
Уровень 1	оценивать удовлетворенность потребителей качеством выполненных услуг
Уровень 2	анализировать результаты деятельности производственных подразделений; обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса; работать с жалобами потребителей
Уровень 3	проектировать процессы контроля и разрабатывать формы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса, способностью анализировать национальные стандарты на услуги
Уровень 2	навыками организации и контроля качества функциональных процессов сервиса
Уровень 3	навыками проектирования систем контроля качества при реализации дифференцированной сервисной стратегии
ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов
ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	методологию и терминологию управления качеством услуг и работ, параметры оценки качества
Уровень 2	рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством, а также национальных стандартов
Уровень 3	принципы и методы построения оценочных систем качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса сервиса
Уровень 2	применять различные методы для оценки качества услуг
Уровень 3	использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	приемами инструментального контроля качества услуг
Уровень 2	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса
Уровень 3	навыками построения оптимальной системы управления качеством объектов и систем сервиса

ПК-10: готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	
Знать:	
Уровень 1	знать особенности формирования рынка услуг, законы спроса и предложения, эластичность спроса
Уровень 2	признаки и формы сегментации рынка
Уровень 3	правила и методы построения оптимальных схем сервисного обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	систематизировать запросы потребителей по качественным критериям
Уровень 2	проводить оценку и ранжирование запросов потребителей с целью выбора оптимальной формы сервисного обслуживания
Уровень 3	анализировать действующие сервисные процессы и проводить их синтез в соответствии с изменяющимися потребностями
Владеть:	
Уровень 1	методами сбора и оценки маркетинговой информации о характере и динамике изменения спроса на рынке услуг сервиса
Уровень 2	опытом обработки маркетинговой информации с использованием компьютерных программных продуктов
Уровень 3	способностью синтезировать сервисные процессы по оптимизационным оценочным критериям
ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	задачи и сущность экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 2	виды, методы и методику экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	основы формирования методологии анализа, оценки и планирования деятельности предприятия сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать и использовать информационную базу для экономического анализа и оценки потенциала хозяйствующего субъекта сервиса
Уровень 2	проводить анализ и оценку экономических результатов деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	обосновывать возможные траектории развития хозяйствующих субъектов на основе оценки конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
Владеть:	
Уровень 1	приемами анализа хозяйственной деятельности объекта сервиса
Уровень 2	программными средствами для выполнения процедур анализа
Уровень 3	прогностическими способностями к предвидению вариантов развития организационных систем на основе оценки конъюнктуры рынка, навыками бизнес-планирования
ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	современный зарубежный и отечественный опыт в сервисной деятельности
Уровень 2	задачи и принципы анализа и синтеза, основные информационные показатели развития научно-технических и организационно-экономических систем
Уровень 3	основные источники информационного обеспечения анализа и синтеза систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать автоматизированные базы данных, накапливающих наиболее важные классификации различных экономических, управленческих и организационных систем
Уровень 2	определять значения показателей качества с использованием матриц парных сравнений
Уровень 3	составлять поисковые задания на основе множества классификационных качественных признаков
Владеть:	
Уровень 1	приемами функционально-элементного анализа систем
Уровень 2	инструментами формирования морфологических таблиц, для характеристик объектов и систем сервиса с использованием классификационных признаков
Уровень 3	способностями синтезировать оптимальные научно-технические и организационно-экономические системы сервиса на основе полученных информационных данных анализа
ПК-15: готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	
Знать:	

Уровень 1	теорию потребительского спроса
Уровень 2	параметры мониторинга потребительского спроса
Уровень 3	методы прогнозирования потребительского спроса
Уметь:	
Уровень 1	проводить маркетинговые исследования потребительского спроса по установленным группам параметров
Уровень 2	обрабатывать данные маркетинговых исследований
Уровень 3	использовать ИТ-технологии при разработке прогнозных моделей развития объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения мониторинга потребительского рынка
Уровень 2	опытом использования различных моделей прогнозирования
Уровень 3	мастерством разработки стратегий развития объектов сервиса на основе полученных данных прогноза
ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского поведения
Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа
Уметь:	
Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа
Владеть:	
Уровень 1	аналитическим мастерством для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в зависимости от динамики рынка
Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; закономерности формирования клиентурных отношений; - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих.
3.2	Уметь:
3.2	- выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; - выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; - найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; - использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; - обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса.
3.3	Владеть:
3.3	- способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; - способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; - способностью оценить соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; - навыками работы с использованием основных информационных технологий; - основными теоретико-методическими подходами к определению издержек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, маркетинговые; - современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович

Предполагаемый курс изучения: 3

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью государственного экзамена является установление уровня профессиональной подготовки выпускника магистра 43.04.01 «Сервис транспортных средств» к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного стандарта высшего образования.
1.2	В соответствии с целью проведения государственного экзамена его задачами являются следующие:
1.3	- установление уровня усвоения теоретических знаний магистра в разрезе общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в сфере сервиса транспортных средств по блокам дисциплин учебного плана за весь период обучения;
1.4	- установление степени готовности магистранта к выполнению организационно-управленческой, научно-исследовательской и сервисной деятельности применительно к сфере сервиса транспортных средств.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	БЗ.Б
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Современные системы управления сервисом транспортных средств
2.1.2	Управление качеством услуг и работ в сервисе
2.1.3	Технологическое проектирование в современном автосервисе
2.1.4	Системный анализ в сервисе
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	роль сервисной деятельности в функционировании социальной системы
Уровень 2	особенности эволюции сферы услуг
Уровень 3	особенности функционирования макросоциальной структуры и место сферы услуг в этом процессе
Уметь:	
Уровень 1	определять роль сервисной деятельности в функционировании социальной системы
Уровень 2	анализировать особенности эволюции сферы услуг
Уровень 3	характеризовать процессы функционирования макросоциальной структуры и место сферы услуг в этом процессе
Владеть:	
Уровень 1	умением определять специфику сервисной деятельности в функционировании социальной системы
Уровень 2	навыками прогнозирования развития сферы услуг
Уровень 3	навыками оценки процессов функционирования макросоциальной структуры и места сферы услуг в этом процессе
ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	основы организации сервисного производства, точки и параметры осуществления сквозного контроля качества сервиса
Уровень 2	квалификационные требования к персоналу, требования к уровням организации и материальному обеспечению сервисных процессов
Уровень 3	процедуры формирования систем оценки качества и правила их применения в сервисном производстве
Уметь:	
Уровень 1	оценивать удовлетворенность потребителей качеством выполненных услуг
Уровень 2	анализировать результаты деятельности производственных подразделений; обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса; работать с жалобами потребителей
Уровень 3	проектировать процессы контроля и разрабатывать формы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов проектировать приемы
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса, способностью анализировать национальные стандарты на услуги

Уровень 2	навыками организации и контроля качества функциональных процессов сервиса
Уровень 3	навыками проектирования систем контроля качества при реализации дифференцированной сервисной стратегии
ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов
ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	сущность, производственно-техническую структуру трудового коллектива, психологические особенности личности
Уровень 2	требования действующих систем качества в сфере услуг
Уровень 3	принципы и методы стимулирования персонала, современные системы мотивации
Уметь:	
Уровень 1	обосновывать рациональную структуру трудового коллектива на основе распределения функциональных полномочий
Уровень 2	распределять различные виды ресурсов, обеспечивающих качественные сервисные процессы
Уровень 3	проектировать системы мотивации персонала, стимулирующие к качественному выполнению функциональных обязанностей
Владеть:	
Уровень 1	методикой расчета численности производственного и управленческого персонала сервиса на основе прогнозируемого спроса на услуги
Уровень 2	методами оценки конкурентоспособности услуг на основе сравнения параметров качества
Уровень 3	психодиагностическим мастерством, опытом организационных отношений, обеспечивающих формирование интегрированной структуры, нацеленной на максимальный результат
ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	методологию и терминологию управления качеством услуг и работ, параметры оценки
Уровень 2	рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством, а также национальных стандартов
Уровень 3	принципы и методы построения оценочных систем качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса сервиса
Уровень 2	применять различные методы для оценки качества услуг
Уровень 3	использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	приемами инструментального контроля качества услуг
Уровень 2	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса
Уровень 3	навыками построения оптимальной системы управления качеством объектов и систем сервиса

ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	задачи и сущность экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 2	виды , методы и методику экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	основы формирования методологии анализа, оценки и планирования деятельности предприятия сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать и использовать информационную базу для экономического анализа и оценки потенциала хозяйствующего субъекта сервиса
Уровень 2	проводить анализ и оценку экономических результатов деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	обосновывать возможные траектории развития хозяйствующих субъектов на основе оценки конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
Владеть:	
Уровень 1	приемами анализа хозяйственной деятельности объекта сервиса
Уровень 2	программными средствами для выполнения процедур анализа
Уровень 3	прогностическими способностями к предвидению вариантов развития организационных систем на основе оценки конъюнктуры рынка, навыками бизнес-планирования
ПК-12: готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	
Знать:	
Уровень 1	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности
Уровень 2	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности
Уровень 3	субъекты и объекты авторского и патентного права, защиту их интересов
Уметь:	
Уровень 1	определять критерии патентноспособности
Уровень 2	составлять формулу изобретения
Уровень 3	оформлять заявочные материалы на изобретение
Владеть:	
Уровень 1	методами и средствами патентного поиска
Уровень 2	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные законодательством
Уровень 3	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение
ПК-15: готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского спроса
Уровень 2	параметры мониторинга потребительского спроса
Уровень 3	методы прогнозирования потребительского спроса
Уметь:	
Уровень 1	проводить маркетинговые исследования потребительского спроса по установленным группам параметров
Уровень 2	обрабатывать данные маркетинговых исследований
Уровень 3	использовать IT-технологии при разработке прогнозных моделей развития объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения мониторинга потребительского рынка
Уровень 2	опытом использования различных моделей прогнозирования
Уровень 3	мастерством разработки стратегий развития объектов сервиса на основе полученных данных прогноза

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	в соответствии с дескрипторами "знать" компетенций дисциплин, вынесенных на государственный экзамен.
3.2	Уметь:
3.2	в соответствии с дескрипторами "уметь" компетенций дисциплин, вынесенных на государственный экзамен.
3.3	Владеть:
3.3	в соответствии с дескрипторами "владеть" компетенций дисциплин, вынесенных на государственный экзамен.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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**

**Защита выпускной квалификационной работы,
включая подготовку к защите и процедуру защиты
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Технический сервис
zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис
Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Цыбульский Александр Иванович; доцент, доцент, Кривокрысенко Вячеслав Федорович
Предполагаемый курс изучения: 3

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью освоения дисциплины (модуля) «Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы» является систематизация и закрепление теоретических знаний, практических умений и профессиональных навыков в процессе их использования для решения конкретных задач в рамках выбранной темы исследования.
1.2	Задачи:
1.3	закрепление теоретических знаний по теме исследования, развитие способности использовать их для решения конкретной практической задачи;
1.4	закрепление навыков аналитической работы: умения осуществлять поиск, сбор, систематизацию, обобщение и критическую оценку информации в сфере исследования;
1.5	развитие и закрепление знаний и навыков использования современных методов обработки статистической информации при решении конкретной практической задачи;
1.6	закрепление практических навыков в профессиональной области: навыков грамотно делать выводы, давать предложения и рекомендации по разработке и исследованию новых и модернизации существующих систем сервиса при решении конкретной практической задачи;
1.7	закрепление навыков самостоятельной научно-исследовательской работы;
1.8	закрепление навыков оформления и представления результатов самостоятельного исследования к защите.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	БЗ.Б
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты базируется на компетенциях, полученных на всем комплексе дисциплин, изученных обучающимися за весь период обучения в вузе, закрепляет у обучающихся весь комплекс знаний, умений и навыков, приобретенных за весь период обучения.
2.1.2	Во время подготовки и защиты выпускной квалификационной работы обучающийся осуществляет активную самостоятельную проектную и исследовательскую работу в рамках темы выпускной квалификационной работы. Перед защитой выпускной квалификационной работы магистрант проходит предварительную защиту на кафедре.
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-1: способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	
Знать:	
Уровень 1	общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования
Уровень 2	основы прогнозирования результатов деятельности предприятия
Уровень 3	основные направления развития теории и методов исследований в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности
Уровень 2	использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности
Уровень 3	осуществлять выбор исследовательского инструментария
Владеть:	
Уровень 1	способностью к абстрактному мышлению
Уровень 2	способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные
Уровень 3	методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2: готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	
Знать:	
Уровень 1	основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения
Уровень 2	основы российского и международного права
Уровень 3	особенности правового регулирования деятельности в сфере сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать нестандартные ситуации

Уровень 2	принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за них
Уровень 3	применять законодательные и нормативно-правовые акты в сфере сервиса
Владеть:	
Уровень 1	инструментами принятия социально ответственных решений
Уровень 2	навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях
Уровень 3	навыками использования правовых норм в профессиональной деятельности
ОК-3: готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	
Знать:	
Уровень 1	как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту
Уровень 2	приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования
Уровень 3	методику систематического самообразования и самоорганизации
Уметь:	
Уровень 1	критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности
Уровень 2	формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков
Уровень 3	творчески использовать потенциал развития
Владеть:	
Уровень 1	навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации
Уровень 2	способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ
Уровень 3	применять методику систематического самообразования и самоорганизации
ОПК-1: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	язык в объеме необходимом для получения профессиональной информации из зарубежных источников
Уровень 2	язык в объеме необходимом для ведения деловой переписки, подготовки статей и докладов
Уровень 3	язык в объеме необходимом для устного общения с зарубежными коллегами
Уметь:	
Уровень 1	самостоятельно читать иноязычную профессиональную литературу
Уровень 2	получать и передавать информацию на иностранном языке в устной и письменной формах
Уровень 3	выступать с докладами и сообщениями на научных конференциях
Владеть:	
Уровень 1	языком, как средством получения необходимой деловой информации
Уровень 2	языком, как средством профессионального общения
Уровень 3	языком, как средством делового, профессионального и научного общения
ОПК-2: готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Знать:	
Уровень 1	основы управления поведением персонала в организации
Уровень 2	теорию, содержание и методы управления мотивацией и стимулированием трудовой деятельности
Уровень 3	сущность и методы управления организационной культурой
Уметь:	
Уровень 1	диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации
Уровень 2	разрабатывать управленческие решения, направленные на разрешение морально-психологических проблем в коллективе
Уровень 3	реализовывать решения по улучшению морально-психологического климата в организации
Владеть:	
Уровень 1	основами технологий управления поведением персонала организации
Уровень 2	технологиями формирования и поддержания морально-психологического климата в организации
Уровень 3	технологиями управления организационной культурой, конфликтами и стрессами в организации

ПК-1: готовностью к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	основные термины и определения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, признаки классификации и основные характеристики
Уровень 2	методики проведения диагностики и экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	концептуальные принципы построения оценочных систем с целью самостоятельного обоснования параметров и методов диагностирования и экспертизы перспективных объектов и систем сервиса
Уметь:	
Уровень 1	проводить поиск информации в различных источниках о передовом научно-техническом опыте и тенденциях развития сервисной деятельности, формах и методах оценки объектов сервиса
Уровень 2	организовывать и осуществлять диагностику и экспертизу объектов и систем сервиса с использованием прогрессивных способов и диагностического оборудования
Уровень 3	обосновывать оценочные системы и технологию диагностирования для инновационных объектов сервиса на основе учета запросов потребителей
Владеть:	
Уровень 1	знаниями современных конструкций технических объектов сервиса и средств диагностики и экспертизы элементов конструкций
Уровень 2	измерительными, регистрационными, органолептическими и экспертными методами оценки, экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса
Уровень 3	знаниями определения оценочных параметров и методологией построения оценочных систем диверсифицированных объектов сервиса
ПК-2: способностью к разработке и оптимизации процессов сервиса	
Знать:	
Уровень 1	современные технологии сервисного обслуживания
Уровень 2	нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов
Уровень 3	принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений
Уровень 2	проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя
Уровень 3	моделировать деятельность специализированных объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования
Уровень 2	навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса
Уровень 3	способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса
ПК-3: готовностью к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	
Знать:	
Уровень 1	Основы организации сервисного производства, точки и параметры осуществления сквозного контроля качества сервиса
Уровень 2	квалификационные требования к персоналу, требования к уровням организации и материальному обеспечению сервисных процессов
Уровень 3	процедуры формирования систем оценки качества и правила их применения в сервисном производстве
Уметь:	
Уровень 1	оценивать удовлетворенность потребителей качеством выполненных услуг
Уровень 2	анализировать результаты деятельности производственных подразделений; обеспечивать, регламентировать и контролировать качество процессов сервиса; работать с жалобами потребителей
Уровень 3	проектировать процессы контроля и разрабатывать формы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых материальных ресурсов
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения инструментального и визуального контроля за качеством процесса сервиса, способностью анализировать национальные стандарты на услуги

Уровень 2	навыками организации и контроля качества функциональных процессов сервиса
Уровень 3	навыками проектирования систем контроля качества при реализации дифференцированной сервисной стратегии
ПК-4: готовностью к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	
Знать:	
Уровень 1	основные требования и правила работы с клиентом
Уровень 2	параметры качества сервисного обслуживания, определяющие отношения клиента к сервисной организации
Уровень 3	стратегические ресурсы и расчет потребности в них для обеспечения требуемого клиентами качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	анализировать качество выполненных работ
Уровень 2	эффективно организовывать работу с клиентом по принципу «обратной связи»
Уровень 3	грамотно планировать работу контактной зоны с использованием прогрессивных форм сбора данных о клиентах и обработки поступающих потоков заказов на обслуживание
Владеть:	
Уровень 1	навыками общения с клиентом и формирования доверительных отношений
Уровень 2	знаниями потребностей клиентов и правилами их ранжирования
Уровень 3	приемами формирования качественных сервисных процессов, основанных на технологических требованиях и учете интересов клиентов
ПК-8: способностью управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	сущность, производственно-техническую структуру трудового коллектива, психологические особенности
Уровень 2	требования действующих систем качества в сфере услуг
Уровень 3	принципы и методы стимулирования персонала, современные системы мотивации
Уметь:	
Уровень 1	обосновывать рациональную структуру трудового коллектива на основе распределения функциональных полномочий
Уровень 2	распределять различные виды ресурсов, обеспечивающих качественные сервисные процессы
Уровень 3	проектировать системы мотивации персонала, стимулирующие к качественному выполнению функциональных обязанностей
Владеть:	
Уровень 1	методикой расчета численности производственного и управленческого персонала сервиса на основе прогнозируемого спроса на услуги
Уровень 2	методами оценки конкурентоспособности услуг на основе сравнения параметров качества
Уровень 3	психодиагностическими способностями, опытом организационных отношений, обеспечивающих формирование интегрированной структуры, нацеленной на максимальный результат
ПК-9: готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	
Знать:	
Уровень 1	методологию и терминологию управления качеством услуг и работ, параметры оценки качества
Уровень 2	рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по управлению качеством, а также национальных стандартов
Уровень 3	принципы и методы построения оценочных систем качества сервиса
Уметь:	
Уровень 1	определять параметры выходного контроля объектов для обеспечения качества процесса сервиса
Уровень 2	применять различные методы для оценки качества услуг
Уровень 3	использовать модели систем качества для повышения эффективности деятельности предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	приемами инструментального контроля качества услуг
Уровень 2	методами оценки качества услуг и работ на предприятии сервиса
Уровень 3	навыками построения оптимальной системы управления качеством объектов и систем сервиса
ПК-10: готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	

Знать:	
Уровень 1	знать особенности формирования рынка услуг, законы спроса и предложения, эластичность спроса
Уровень 2	признаки и формы сегментации рынка
Уровень 3	правила и методы построения оптимальных схем сервисного обслуживания
Уметь:	
Уровень 1	систематизировать запросы потребителей по качественным критериям
Уровень 2	проводить оценку и ранжирование запросов потребителей с целью выбора оптимальной формы сервисного обслуживания
Уровень 3	анализировать действующие сервисные процессы и проводить их синтез в соответствии с изменяющимися потребностями
Владеть:	
Уровень 1	методами сбора и оценки маркетинговой информации о характере и динамике изменения спроса на рынке услуг сервиса
Уровень 2	опытом обработки маркетинговой информации с использованием компьютерных программных продуктов
Уровень 3	способностью синтезировать сервисные процессы по оптимизационным оценочным критериям
ПК-11: готовностью к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса	
Знать:	
Уровень 1	задачи и сущность экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 2	виды, методы и методику экономического анализа деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	основы формирования методологии анализа, оценки и планирования деятельности предприятия сервиса
Уметь:	
Уровень 1	формировать и использовать информационную базу для экономического анализа и оценки потенциала хозяйствующего субъекта сервиса
Уровень 2	проводить анализ и оценку экономических результатов деятельности предприятия сервиса
Уровень 3	обосновывать возможные траектории развития хозяйствующих субъектов на основе оценки конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса
Владеть:	
Уровень 1	приемами анализа хозяйственной деятельности объекта сервиса
Уровень 2	программными средствами для выполнения процедур анализа
Уровень 3	прогностическими способностями к предвидению вариантов развития организационных систем на основе оценки конъюнктуры рынка, навыками бизнес-планирования
ПК-12: готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	
Знать:	
Уровень 1	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности
Уровень 2	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности
Уровень 3	субъекты и объекты авторского и патентного права, защиту их интересов
Уметь:	
Уровень 1	определять критерии патентоспособности
Уровень 2	составлять формулу изобретения
Уровень 3	оформлять заявочные материалы на изобретение
Владеть:	
Уровень 1	методами и средствами патентного поиска
Уровень 2	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные законодательством
Уровень 3	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение
ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	современный зарубежный и отечественный опыт в сервисной деятельности
Уровень 2	задачи и принципы анализа и синтеза, основные информационные показатели развития научно-технических и организационно-экономических систем
Уровень 3	основные источники информационного обеспечения анализа и синтеза систем сервиса
Уметь:	

Уровень 1	формировать автоматизированные базы данных, накапливающих наиболее важные классификации различных экономических, управленческих и организационных систем
Уровень 2	определять значения показателей качества с использованием матриц парных сравнений
Уровень 3	составлять поисковые задания на основе множества классификационных качественных признаков
Владеть:	
Уровень 1	приемами функционально-элементного анализа систем
Уровень 2	инструментами формирования морфологических таблиц, для характеристик объектов и систем сервиса с использованием классификационных признаков
Уровень 3	способностями синтезировать оптимальные научно-технические и организационно-экономические системы сервиса на основе полученных информационных данных анализа
ПК-14: готовностью к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	
Знать:	
Уровень 1	характеристику психотипов личности; факторы, определяющие психологические доминанты личности
Уровень 2	структуру и содержание национально-региональных и демографических факторов, оказывающих влияние на потребителя
Уровень 3	методы и средства маркетинговых исследований потребительского поведения
Уметь:	
Уровень 1	выполнять сегментацию рынка по различным поведенческим признакам
Уровень 2	организовывать процедуру маркетинговых исследований
Уровень 3	проводить оценку текущего спроса и осуществлять его прогноз с учетом национально-региональных и демографических факторов
Владеть:	
Уровень 1	методами изучения мотивации потребительского поведения
Уровень 2	опытом проведения маркетинговых исследований в определенных районах
Уровень 3	способностью к моделированию поведения потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-15: готовностью к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского спроса
Уровень 2	параметры мониторинга потребительского спроса
Уровень 3	методы прогнозирования потребительского спроса
Уметь:	
Уровень 1	проводить маркетинговые исследования потребительского спроса по установленным группам параметров
Уровень 2	обрабатывать данные маркетинговых исследований
Уровень 3	использовать IT-технологии при разработке прогнозных моделей развития объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения мониторинга потребительского рынка
Уровень 2	опытом использования различных моделей прогнозирования
Уровень 3	мастерством разработки стратегий развития объектов сервиса на основе полученных данных прогноза
ПК-16: способностью анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	
Знать:	
Уровень 1	теорию потребительского поведения
Уровень 2	организацию и управление сервисным производством
Уровень 3	методы факторного и регрессионного анализа
Уметь:	
Уровень 1	проводить оценку запросов потребителей и их ранжирование
Уровень 2	анализировать сервисное производство по выбранным критериям потребительских предпочтений
Уровень 3	использовать приемы факторного и регрессионного анализа
Владеть:	
Уровень 1	аналитическим мастерством для оценки характера и тенденций изменения запросов потребителей на рынке услуг
Уровень 2	современным мышлением сервис-менеджера, увязывающим развитие сервисного производства в

	зависимости от динамики рынка
Уровень 3	способностью моделировать процессы сервиса, основываясь на запросах потребителей

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1	- основные принципы построения систем сервиса транспортных средств; - основные принципы внедрения и эксплуатации систем сервиса транспортных средств; - основные принципы эксплуатации систем сервиса транспортных средств; - принципы руководства трудовыми коллективами, осуществляющими сервисное обслуживание транспортных средств.
3.2	Уметь:
3.2	- использовать техническую документацию при планировании сервисного обслуживания транспортных средств; - проводить основные работы по сервисному обслуживанию объектов и систем сервиса транспортных средств; - разрабатывать документацию по сервисному обслуживанию, осуществлять контроль качества сервисного обслуживания; - руководить коллективом организации сервисного обслуживания.
3.3	Владеть:
3.3	- навыками подготовки документации по сервисному обслуживанию объектов и систем сервиса транспортных средств; - методами контроля качества сервисного обслуживания объектов и систем сервиса транспортных средств; - опытом руководства коллективом.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Управление интеллектуальной собственностью аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Технический сервис**
Учебный план zm4304014-18-12ТИС.plx
по направлению Сервис
Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): профессор, профессор, Давыдянц Д.Е.

Предполагаемый курс изучения: 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Иная контактная	0,3	0,3	0,3	0,3
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная	12,3	12,3	12,3	12,3
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на	8,7	8,7	8,7	8,7
Итого	144	144	144	144

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью изучения дисциплины «Управление интеллектуальной собственностью» - формирование у будущих
1.2	магистров теоретико-методологических знаний и закрепление профессиональных навыков в области управления
1.3	интеллектуальной собственностью в компании.
1.4	Основными задачами изучения дисциплины являются:
1.5	☐ понимание сущности и значимости основных проблем управления интеллектуальной собственностью;
1.6	☐ получение практических навыков по использованию методов и приемов управления интеллектуальной
1.7	собственностью;
1.8	☐ овладение знаниями механизмов постановки и достижения целей организации путем разработки,
1.9	адаптации и реализации системы оценки и коммерциализации объектов интеллектуальной собственности
1.10	на всех этапах жизненного цикла;
1.11	☐ получение прикладных знаний процессов и систем разработки, адаптации и применения комплексных
1.12	решений актуальных задач и конкретных проблем управления интеллектуальной собственностью в
1.13	реальных условиях функционирования и развития бизнес-организаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	ФТД.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Методология научного исследования
2.1.2	Научно-исследовательская работа
2.1.3	Основы подготовки диссертации
2.1.4	Методология научного исследования
2.1.5	Научно-исследовательская работа
2.1.6	Основы подготовки диссертации
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Технологическая практика
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы
2.2.4	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.5	Преддипломная практика
2.2.6	
2.2.7	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
2.2.8	Преддипломная практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	

ПК-12: готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности

Знать:

Уровень 1	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности
Уровень 2	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности
Уровень 3	субъекты и объекты авторского и патентного права, защиту их интересов

Уметь:

Уровень 1	определять критерии патентноспособности
Уровень 2	составлять формулу изобретения
Уровень 3	оформлять заявочные материалы на изобретение

Владеть:

Уровень 1	методами и средствами патентного поиска
Уровень 2	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные
Уровень 3	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
------------	---------------

3.1	основные принципы и методы взаимодействия в малых и средних коллективах; основные принципы и методы организации взаимодействия в малых и средних коллективах; основные принципы и методы управления взаимодействием в малых и средних коллективах; основные принципы и методы получения новых знаний; основные принципы и методы организации получения новых знаний в малых и средних коллективах; основные принципы и методы управления получением новых знаний в малых и средних коллективах; современные технологии сервисного обслуживания; нормативное, кадровое и инструментальное обеспечения сервисных процессов; принципы построения и оптимизации технологических процессов с целью совершенствования базовой или диверсифицированной сервисной деятельности; понятие и основные институты права интеллектуальной собственности; систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности; субъекты и объекты авторского и патентного права, способы и методы защиты их интересов; современный зарубежный и отечественный опыт в сервисной деятельности; задачи и принципы анализа и синтеза, основные информационные показатели развития научно-технических и организационно-экономических систем; основные источники информационного обеспечения анализа и синтеза систем сервиса.
3.2	Уметь:
3.2	соотносить свои профессиональные интересы с интересами коллектива; координировать собственные действия с действиями коллег при выполнении поставленной задачи; подготавливать исходные данные для выбора и обоснования профессиональных управленческих решений; проводить выбор критериев оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; определять критерии патентоспособности; составлять формулу изобретения; оформлять заявочные материалы на изобретение; моделировать деятельность специализированных объектов сервиса; разграничивать направления профессиональной деятельности в коллективе с целью достижения максимальной эффективности; осуществлять поиск новых знаний; формировать автоматизированные базы данных, накапливающих наиболее важные классификации различных экономических, управленческих и организационных систем; определять значения показателей качества с использованием матриц парных сравнений; составлять поисковые задания на основе множества классификационных качественных признаков; координировать собственные действия с действиями коллег при получении новых знаний. - разграничивать направления получения новых знаний в коллективе с целью достижения максимальной эффективности.
3.3	Владеть:
3.3	навыками профессионального общения; навыками рациональной организации труда; навыками организации и управления взаимодействием в малых и средних коллективах; навыками получения новых знаний; навыками рациональной организации труда при получении новых знаний; навыками организации и управления взаимодействием при получении новых знаний в малых и средних коллективах; методикой постановки задач, оптимизации и моделирования, методами имитационного моделирования; навыками выбора и оптимизации управленческих решений, искусством экономических расчетов и проектирования процессов сервиса; способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса; методами и средствами патентного поиска; опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные законодательством; навыками проведения экспертизы заявки на изобретение; приемами функционально-элементного анализа систем; инструментами формирования морфологических таблиц, для характеристик объектов и систем сервиса с использованием классификационных признаков; способностями синтезировать оптимальные научно-технические и организационно-экономические системы сервиса на основе полученных информационных данных анализа.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

Основы подготовки диссертации
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Технический сервис
Учебный план	zm4304014-18-12ТИС.plx по направлению Сервис Программа "Сервис транспортных средств"

Программу составил(и): д.э.н., профессор,

Давыдянц Давид Ервандович

Предполагаемый курс изучения: 1

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целью изучения дисциплины «Основы подготовки диссертации» является формирование у студентов-магистрантов комплексного представления о методологии, методах и организации научных исследований, а также об инструментальных средствах и технологиях для сбора, анализа, интерпретации и представления информации для подготовки, написании, оформлении и защите выпускной квалификационной работы в виде магистерской диссертации.
1.2	Основные задачи дисциплины «Основы подготовки диссертации» обусловлены целью ее изучения и определены следующим образом:
1.3	- рассмотреть общие положения и требования к магистерской диссертации;
1.4	- показать подход к выбору темы магистерской диссертации и и представить процедуру назначения научного руководителя;
1.5	- охарактеризовать процесс руководства магистерской диссертацией;
1.6	- освоить методику написания, структура и правила оформления магистерской диссертации;
1.7	- рассмотреть порядок и процедуру организации защиты магистерской диссертации;
1.8	- изучить и освоить необходимый перечень документов для оформления магистерской диссертации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	ФТД.В
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	В результате теоретического изучения дисциплины магистрант должен знать:
2.1.2	История и методология науки;
2.1.3	Методы принятия управленческих решений;
2.1.4	Философия и методология сервиса
2.1.5	История и методология науки
2.1.6	Методы принятия управленческих решений
2.1.7	Философия и методология сервиса
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Преддипломная практика; Теория фирмы и модели организации.
2.2.2	Преддипломная практика
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-13: готовностью к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	понятие и основные институты права интеллектуальной собственности
Уровень 2	систему российского законодательства об охране интеллектуальной собственности, международные соглашения в области интеллектуальной собственности
Уровень 3	субъекты и объекты авторского и патентного права, защиту их интересов
Уметь:	
Уровень 1	определять критерии патентноспособности
Уровень 2	составлять формулу изобретения
Уровень 3	оформлять заявочные материалы на изобретение
Владеть:	
Уровень 1	методами и средствами патентного поиска
Уровень 2	опытом подачи заявок на объекты интеллектуальной собственности, определенные
Уровень 3	навыками проведения экспертизы заявки на изобретение

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:	
3.1	3.1.1. общие положения и требования к магистерской диссертации 2.1.2 организацию выполнения и защиты магистерской диссертации
3.2 Уметь:	

3.2	3.2.1. использовать рекомендации и методические указания по подготовке магистерской диссертации 3.2.1. подготовить диссертацию к защите и процедура защиты
3.3	Владеть:
3.3	3.3.1. методикой написания, структура и правила оформления магистерской диссертации 3.3.2. производством оформления диссертации