

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вологодская государственная молочнохозяйственная академия
имени Н.В. Верещагина»

Инженерный факультет

Кафедра энергетических средств и технического сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
И РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

программы подготовки специалистов среднего звена среднего
профессионального образования

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Квалификация выпускника: специалист по техническому обслуживанию и ремонту
автотранспортных средств

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО с учетом рекомендаций и ПрОПОП СПО по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Разработчик: канд. эк. наук, доцент

Кузнецова Н.И.

Программа одобрена на заседании кафедры энергетических средств и технического сервиса 20 февраля 2025 года.

Зав. кафедрой: канд. техн. наук, доцент

Бирюков А.Л.

Программа согласована на заседании методической комиссии инженерного факультета 20 февраля 2025 года, протокол № 6.

Председатель методической комиссии: канд. техн. наук, доцент Берденников Е.А.

1. Цель и задачи учебной дисциплины

Цель дисциплины Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами является: освоение вида деятельности - Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

Задачи дисциплины:

1. Оптимизацию процессов обслуживания клиентов.
2. Управление информацией и коммуникацией с клиентами.
3. Внедрение системы качества сервисного обслуживания на предприятии.
4. Анализ и улучшение процессов обслуживания.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина **«Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»** относится к профессиональному циклу Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств». *Индекс по учебному плану – МКД.03.01.*

К числу входных знаний, навыков и компетенций студента, приступающего к изучению дисциплины **«Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»** должно относиться следующее:

- умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами;
- умение организовывать работу коллектива и команды;
- осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения поставленных задач;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- владение навыками технического обслуживания автомобильных двигателей согласно технологической документации;
- владение навыками диагностики, технического обслуживания электрооборудования и электронных систем автомобилей согласно технологической документации.

Освоение учебной дисциплины **«Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»** базируется на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении таких дисциплин, как «Информационные технологии в профессиональной деятельности / Адаптивные информационные технологии в профессиональной деятельности», «Правовое обеспечение профессиональной деятельности», «Технологические процессы технического обслуживания и ремонта автомобилей», «Управленческая и техническая документация», «Управление процессом технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств и их компонентов», «Управление деятельностью персонала».

Знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной, необходимы для изучения последующих дисциплин таких как: «Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины

Процесс изучения дисциплины **«Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами»** направлен на формирование следующих компетенций:

а) общие (ОК):

ОК-01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК-02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК-03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК-04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК-09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

б) профессиональные (ПК)

ПК 3.1 Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.

ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

знать:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства;
- содержание актуальной нормативно-правовой документации, современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности;
- профессиональную документацию;
- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности, особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности;
 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.
- технику продаж товара (услуги);
- основы сервисной деятельности;
- основы организации процесса обслуживания потребителей, основы межличностных отношений;
- этику делового общения;

уметь:

- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);
- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;
- определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации;
- выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;
- использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- определять актуальность нормативно правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;
- выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;
- определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования;
- презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;
- определять источники достоверной правовой информации, составлять различные правовые документы;
- находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать;
- оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта;
- эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде, организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы, участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые), писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;
- планировать процесс взаимодействия с потребителями на всех этапах оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

4 Структура и содержание учебной дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 183 часа.

4.1 Структура учебной дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Семестр
		6
Аудиторные занятия (всего)	105	105
в том числе:		
Лекции (Л)	42	42
Практические занятия (ПЗ)	63	63
Самостоятельная работа (всего)	72	72
Вид промежуточной аттестации	6	Экзамен 6
Общая трудоёмкость, часы	183	183

4.2 Содержание разделов учебной дисциплин

Тема 1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)

1. Проверка комплектации автомобиля согласно документации завода изготовителя.
2. Проверка комплектности АТС на соответствие технической документации организации изготовителя.

3. Проверка работоспособности и состояния узлов, систем и агрегатов АТС перед продажей.

4. Уборочно-моечные работы в рамках предпродажной подготовки АТС.

5. Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС.

6. Крепежные и смазочные работы в рамках предпродажной подготовки АТС

Тема 2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом

1. Подготовка к продаже АТС с пробегом. Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта.

2. Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников.

Тема 3 Диагностирование системы пуска

1. Порядок оформления АТС на проведение технического обслуживания и ремонта.

2. Осмотр АТС при приемке, проведение тестовой поездки.

3. Проведение прямой приемки АТС, оценка уровня сложности ремонта.

4. Выявление потребностей клиента при осмотре автотранспортного средства.

5. Мониторинг рынка сервиса.

6. Согласование калькуляции услуг и материалов

7. Определение возможности ремонта в рамках гарантийной политики завода изготовителя.

8. Программные обеспечения при организации работ по приемке-выдаче АТС.

9. Оснащение поста приемки-выдачи АТС.

Тема 4 Выдача автотранспортных средств (АТС) клиенту

Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта. Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту. Опрос клиента после сервиса.

Тема 5 Законодательство в сфере сервиса АТС

1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов.

2. Система рассмотрения обращений потребителей на качество товаров и услуг при обслуживании АТС.

Тема 6 Работа с клиентами автосервиса.

1. Функции предприятий при работе с клиентами.
 2. Структура отдела при работе с клиентами.
 3. Методы обслуживания клиентов.
 4. Организация работы с постоянными клиентами.
- 4.3 Разделы учебной дисциплины и виды занятий**

№ п/п.	Наименование раздела учебной дисциплины	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
1	Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	10	13	16	39
2	Предпродажная подготовка АТС с пробегом.	4	8	10	22
3	Диагностирование системы пуска.	12	12	20	44
4	Выдача автотранспортных средств (АТС) клиенту.	6	4	10	20
5	Законодательство в сфере сервиса АТС	6	6	10	22
6	Работа с клиентами автосервиса.	4	20	6	30
	Промежуточная аттестация в форме экзамена				6
Итого:		42	63	72	183

4.4 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

5 Образовательные технологии

Объем аудиторных занятий: всего – 105 часа, в том числе лекций – 42 час, практических занятий – 63 часа.

44% - занятия в интерактивных формах от объема аудиторных занятий.

Семестр	Вид занятия	Используемые интерактивные образовательные технологии и тема занятия	Кол-во часов
	Лекция	Лекции – визуализации с использованием приложения Microsoft Office Power Point.	30
6	ПР	Тренинг Тема 1: Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС. Тема 2: Определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников. Тема 3: Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС. Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС. Тема 4: Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта. Тема 5: Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций.	16
Итого:			46

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1 Виды самостоятельной работы, порядок их выполнения и контроля

Самостоятельная работа студента предусматривает:

- освоение теоретического курса по всем разделам дисциплины;
- ответы на теоретические вопросы (вопросы для самоподготовки, контрольные вопросы);
- самостоятельное изучение нормативно-правовых актов в области оказания сервисного обслуживания автотранспортных средств и их компонентов, проверка комплектности автотранспортного средства на соответствие технической документации организации изготовителя, контрольно-диагностических работ в рамках предпродажной подготовки автотранспортного средства, определение рыночной стоимости автомобиля, согласно внешних цифровых источников.

К самостоятельной работе студентов также относится:

Написание докладов или рефератов, например, на темы:

1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств, привезенных из КНР.
 2. Отличие предпродажной подготовки новых автотранспортных средств от АТС с пробегом.
 3. Отличие оригинальных з/ч и материалов от их реплик.
 4. Порядок выдачи автотранспортного средства клиенту.
 5. Прецеденты использования Законодательства в сфере сервиса АТС.
 6. Описать регламент взаимодействия с клиентами.
 7. Методы коммуникаций для сотрудников, которые общаются с клиентами.
- подготовка к защите практических работ по контрольным вопросам для самопроверки;
 - подготовка к сдаче экзамена методом тестирования с предварительной выдачей вопросов к экзамену.

Самостоятельная работа студентов осуществляется на образовательном портале Вологодской ГМХА. Для методического обеспечения самостоятельной работы используются электронные курсы, разработанные в среде MOODLE.

Электронные курсы включают:

- методические рекомендации по изучению дисциплины;
- лекции;
- тесты;
- задания и методические указания к практическим работам.

6.2 Контрольные вопросы для самопроверки

1. Назовите законодательную и нормативную базу деятельности сервисных предприятий автомобильного транспорта.
2. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств.
3. Нормативно-техническая, организационная и технологическая документация для организаций, оказывающих услуги по ТО и ремонту автомобилей.
4. Какие правила общения с клиентами сервисных предприятий автомобильного транспорта.
5. Организационно-техническая документация при оказании услуг по ТО и ремонту автомобилей
6. Постановления и методические рекомендации для организаций, оказывающих услуги по ТО и ремонту автомобилей.

7. Правила предоставления и пользования услугами организаций автотехобслуживания.
8. Перечень работ и услуг по ТО автотранспортных средств, принадлежащих гражданам.
9. Требования к качеству услуг автосервиса, и документы их регламентирующие и обеспечивающие.
10. Порядок приема заказов на ТО и технический ремонт автомобилей.
11. Формы первичных документов при приеме заказа.
- 12.. Прием автомобиля из ремонта. Ответственность исполнителя.
13. Какие сведения должны содержаться в договоре между СТОА и клиентом?
14. Что такое сервисный лист?
15. Документация, оформляемая при приемке автомобиля в ТО или ремонт?
16. Что включает оперативный план техника-оператора?
17. Оформление какой документации выполняется при выдаче автомобилей из ТО и ремонта?
18. Перечень работ и операций, проводимых при ТО и ремонте АТС и их компонентов.
19. Проверка соответствия фактически выполненных работ по заказ-наряду.
20. Какой порядок составления и оформления документации по оказанию сервисного обслуживания?
21. Что понимается под культурой общения?
22. Опишите взаимоотношения заказчика и организации сервиса.
23. Назовите требования к работникам сервисного предприятия, позволяющие культурно обслуживать заказчика.
24. Что относится к общим требованиям, а что к специальным?
25. Для чего может проводиться анкетирование заказчиков во время выдачи автотранспортного средства.

6.3 Примерные тестовые задания для экзамена

1. Все ли сотрудники, которые общаются с клиентами, должны освоить методы коммуникации?
 - а) все;
 - б) только кто-то один;
 - в) этого не требуется.
2. На какие автомобили распространяется «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств»?
 - а) легковые и грузовые, находящиеся в собственности граждан;
 - б) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан;
 - в) легковые, грузовые, автобусы, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности;
 - г) легковые, грузовые, автобусы и мини трактора, находящиеся в собственности граждан, трудовых или крестьянских хозяйствах, коллективной или кооперативной собственности.
3. Согласно законодательству РФ, предприятие-изготовитель несет ответственность за:
 - а) разработку стандартов технической документации на выпускаемые автотранспортные средства;
 - б) обеспечение автотранспортных средств техническим обслуживанием и ремонтом в течение всего срока их службы;
 - в) разработку системы технического обслуживания автотранспортных средств, выпускаемых предприятием-изготовителем;
 - г) невыполнение правил эксплуатации собственниками автотранспортных средств
4. Техническое обслуживание автотранспортных средств – это?

- а) это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;
- б) комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем;
- в) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) автотранспортного средства (агрегата, узла, системы).
- г) один из элементов процесса технического обслуживания и ремонта; осуществляется с использованием специального оборудования, без разборки объекта обслуживания.

5. Допускается ли проводить работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, снятых с производства более 10 лет, при отсутствии нормативно технической и технологической документации?

- а) не допускается;
- б) допускается, только с письменного разрешения завода-изготовителя;
- в) допускается на договорной основе с оплатой заказа;
- г) допускается в рамках гарантийного обслуживания.

6. Какие запасные части могут применяться авторемонтным предприятием для ремонта автотранспортного средства?

- а) только запчасти авторемонтного предприятия;
- б) только запчасти завода-изготовителя;
- в) *запчасти, отвечающие требованиям нормативно-технической документации.*

7. Разрешается ли изъятие технических паспортов автотранспортных средств у заказчиков, при оформлении заказа?

- а) запрещается;
- б) разрешается с письменного согласия заказчика;
- в) разрешается, при наличии расписки от должностного лица предприятия-подрядчика;
- г) разрешается.

8. Какой документ не входит в перечень нормативно-технической документации?

- а) Отраслевой стандарт «Подготовка предпродажная легковых автомобилей»;
- б) Государственный стандарт «Охрана природы. Атмосфера. Требования безопасности. Нормы и методы измерений, содержания окиси углерода и углеводородов в отработавших газах автомобилей»;
- в) «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы и мини трактора)».

9. Требованиям каких документов должны соответствовать технологические документы на ремонт?

- а) ЕСТД;
- б) ЕСКД;
- в) технического паспорта на автотранспортное средство;
- г) операционным картам.

10. Документ, содержащий указания по организации ремонта, правила и порядок выполнения капитального (среднего) ремонта, контроля, регулирования, испытаний,

консервации, транспортирования и хранения изделия после ремонта, монтажа и испытания изделия на объекте, значение показателей и норм, которым должно удовлетворять изделие после ремонта – это?

- а) руководство по ремонту;
- б) общее руководство по ремонту;
- в) технические условия на ремонт;
- г) общие технические условия на ремонт.

11. Что указывается в Заказ-наряде?

- а) указываются виды заказываемых работ, данные автотранспортного средства, личность заказчика и его контактные данные
- б) указывается комплектность автотранспортного средства, принятые от заказчика запчасти и материалы
- в) отметки: «Заказ принял», «Объем, и качество выполненных работ проверил», «Претензий к выполненным работам и стоимости заказа не имею».
- г) указываются соответствующие прејскуранту и согласованные с заказчиком виды работ, объемы и стоимость, сроки выполнения заказа, материальные ценности необходимые для выполнения этих работ

12. Какой документ не относится к первичной документации?

- а) заявка;
- б) заказ-наряд;
- в) договор на оказание услуг;
- г) журнал учёта заказов.

13. Единая Система Технологической Документации (ЕСТД) – это?

- а) комплекс стандартов и руководящих нормативных документов, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформлению и обращению технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий.
- б) документы, в которых устанавливаются характеристики безопасности продукции, правила безопасного осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, а также требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке и правилам ее нанесения.
- в) комплекс государственных стандартов, устанавливающих взаимосвязанные правила, требования и нормы по разработке, оформлению и обращению конструкторской документации, разрабатываемой и применяемой на всех стадиях жизненного цикла изделия (при проектировании, разработке, изготовлении, контроле, приёмке, эксплуатации, ремонте, утилизации).

14. Контроль качества работ осуществляется:

- а) до приезда на СТОА.
- б) непосредственно на месте обслуживания.
- в) после 1000 км пробега с момента проведения ТО.

15. Как называется комплекс работ по поддержанию работоспособности и исправности машин при их использовании, хранении и транспортировке?

- а) социальное обслуживание;
- б) техническое обслуживание;
- в) физическое обслуживание;
- г) механическое обслуживание.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература:

1. Головин, С. Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования: учебное пособие / С.Ф. Головин. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 282 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014919-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1858849> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Зайцева, Т. В. Управление персоналом: учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 315 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2160249. - ISBN 978-5-16-020123-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2160249> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.И. Кривокора. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978 5-16-020321-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2169572> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. Туровец, О.Г. Организация производства и управление предприятием: учебник / под ред. О. Г. Туровца. — 3-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2024. — 506 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015612-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2084138> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

7.2 Дополнительная литература:

1. Кибанов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 301 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16 020210-5. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2162583> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2025. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2183422> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

3. Сыров, В. Д. Организация производства: учебное пособие / В.Д. Сыров. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2025. — 283 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5 369-01824-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2187729> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

4. Шитов, В. Н. Планирование, организация и управление деятельностью персонала структурного подразделения: учебное пособие / В.Н. Шитов. — Москва: ИНФРА-М, 2025. — 484 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/2092351. - ISBN 978-5 16-019166-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2092351> (дата обращения: 17.01.2025). – Режим доступа: по подписке.

7.3 Перечень информационных технологий, используемых при проведении научно-исследовательской работы, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Автоматизированная библиотечно-информационная система (ИРБИС) «Библиотека» внедрена в библиотеке Вологодской ГМХА, на сайте библиотеки организован доступ к электронным каталогам.

Вуз обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

Программное обеспечение общего назначения, используемое в обучении

- Операционная система Microsoft Windows

- Офисный пакет Microsoft Office Professional, OpenOffice, LibreOffice
- Табличный редактор Microsoft Office Excel
- Текстовый редактор Microsoft Office Word
- Редактор презентаций Microsoft Office Power Point
- Интернет-браузер Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera

- Почтовая программа Mozilla Thunderbird
- Программы для тестирования SunRay TestOfficePro 4.8,
- Контрольно-тестовая система КТС Net 3
- Средства антивирусной защиты Kaspersky Endpoint Security
- Система управления обучением MOODLE (Образовательный портал) – режим доступа: <https://moodle.molochnoe.ru/>

Профессиональное программное обеспечение, используемое в обучении

- Система автоматизированного проектирования AutoCAD Academic Edition
- Система автоматизированного проектирования SolidWorks
- Система автоматизированного проектирования КОМПАС-3D
- Система моделирования общего назначения GPSS World Student Version
- Система управления базами данных Microsoft Office Access
- Справочная правовая система КонсультантПлюс (локальная версия)
- Справочная правовая система КонсультантПлюс (некоммерческие интернет-версии) – режим доступа: <http://www.consultant.ru/online/>
- Справочная правовая система Гарант (интернет-версия) – режим доступа: <http://www.garant.ru/>
- Виртуальные лаборатории: электротехника, теплотехника, гидравлика
- Курс виртуальных лабораторных работ «Процессы и аппараты пищевых производств» (web-версия) – режим доступа: <http://www.labrab.ru/vgmha/>
- 1С: Предприятие 8 Конфигурация 1С: Бухгалтерия 8 (учебная версия)
- Программный пакет для статистического анализа STATISTICA Advanced + QC 10 for Windows (однопользовательская версия)
- Программа разработки бизнес планов и оценки инвестиционных проектов Project Expert (Tutorial) for Windows
- Автоматизированная информационная система «Меркурий», подсистема Хозяйствующего субъекта (Меркурий.ХС) (демоверсия) – режим доступа: <https://mercury.vetrif.ru/hs>
- Программы архивации 7-ZIP

Электронные библиотечные системы:

- - электронный библиотечный каталог Web ИРБИС – режим доступа: https://molochnoe.ru/cgi-bin/irbis64r_14/cgiirbis_64.exe?C21COM=F&I21DBNAM=STATIC&I21DBN=STATIC,
- - ЭБС ЛАНЬ – режим доступа: <https://e.lanbook.com/>,
- - ЭБС Znanium.com – режим доступа: <https://new.znanium.com/>,
- - ЭБС ЮРАЙТ – режим доступа: <https://urait.ru/>,
- - ЭБС POLPRED.COM: <http://www.polpred.com/>,
- - электронная библиотека издательского центра «Академия»: <https://www.academia-moscow.ru/elibrary/> (коллекция СПО),
- - ЭБС ФГБОУ ВО Вологодская ГМХА – режим доступа: <https://molochnoe.ru/ebs/>.

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория 4205 для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебная мебель: столы – 35, стулья – 75, доска меловая, кафедра.
Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional Лицензии 49230531 бессрочно, Microsoft Office Professional 2007 Лицензии 42543554 бессрочно.

Учебная аудитория 4304 для проведения занятий лекционного и семинарского типа (практические занятия); групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.

Учебная мебель: столы – 37, стулья – 74, доска меловая, кафедра.
Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional Лицензии 49230531 бессрочно, Microsoft Office Professional 2007 Лицензии 42543554 бессрочно.

Учебная аудитория 4208 Кабинет для проведения практических и лабораторных занятий, самостоятельной работы

Оснащенность:

Учебная мебель: столы – 14, стулья – 30, учебные доски, шкаф для хранения уч. материала. Основное оборудование: экран для проектора 1 шт., проектор - 1 шт., компьютер в комплекте - 1 шт., 3D принтер Picaso Designer X, сборочный чертеж, кинематические схемы, программа "Компас-3D", доски чертежные, чертежные приборы, пластмассовые циркули и треугольники, чертежные столы.

Программное обеспечение:

Microsoft Windows 7 Professional, Лицензии 49230531, Microsoft Office Professional 2007, Лицензии 42543554 Кабинет № 14 - 64,4 м²

9 Обеспечение образования для лиц с ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, исходя из индивидуальных психофизических особенностей и по личному заявлению обучающегося, в части создания специальных условий.

В специальные условия могут входить: предоставление отдельной аудитории, необходимых технических средств, присутствие ассистента, оказывающего необходимую техническую помощь, выбор формы предоставления инструкции по порядку проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, использование специальных технических средств, предоставление перерыва для приема пищи, лекарств и др.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.