

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»**  
(БГТУ им. В.Г. Шухова)



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**дисциплины (модуля)**

**Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса**

направление подготовки (специальность):

**23.03.03 – Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

Направленность программы (профиль, специализация):

**Автомобильный сервис**

Квалификация

**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

**Институт Транспортно-технологический**

**Кафедра Эксплуатация и организация движения автотранспорта**

Белгород 2021

Рабочая программа составлена на основании требований:

▪ Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации № 916 от 07 августа 2020 г.

▪ учебного плана, утвержденного ученым советом БГТУ им. В.Г. Шухова в 2021 году.

Составитель (составители): к.т.н.  (А.А. Конев)  
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

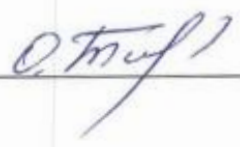
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры эксплуатации и организации движения автотранспорта

« 14 » мая 2021 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой: д.т.н., доцент  (И.А. Новиков)  
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

« 20 » мая 2021 г., протокол № 9

Председатель к.т.н., доцент  (Т.Н. Орехова)  
(ученая степень и звание, подпись) (инициалы, фамилия)

# 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине
производственно-технологическая	ПК-2 Способен организовать выполнение работ по обслуживанию АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС	ПК-2.1. Осуществляет приемку АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдачу АТС клиенту	<p><b>Знать:</b> технологический процесс приемки АТС на ТО и Р и выдачу АТС клиенту; нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания автомобилей.</p> <p><b>Уметь:</b> выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке АТС на ТО и Р и его последующей выдаче клиенту.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения технического состояния АТС при приемке.</p>
		ПК-2.2. Осуществляет распределение по всем видам работ, связанным с обслуживанием АТС и их компонентов, координацию действий работников	<p><b>Знать:</b> технологические процессы ТО и Р АТС.</p> <p><b>Уметь:</b> распределять работы, связанные с обслуживанием АТС, между исполнителями в соответствии с их квалификацией.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации работ по обслуживанию АТС и их компонентов</p>
		ПК-2.3. Обеспечивает разработку мероприятий по улучшению или совершенствованию процесса обслуживания АТС и их компонентов	<p><b>Знать:</b> производственную и организационную структуру предприятия, а также механизм управления предприятием.</p> <p><b>Уметь:</b> обосновать роль и место предприятий в рыночной экономике, раскрыть сущность внешней и внутренней среды предприятия, четко охарактеризовать производственные и организационные структуры и принципы их построения, раскрыть хозяйственный механизм управления предприятием, суть базовых и функциональных стратегий, охарактеризовать инновационную, инвестиционную, ценовую политику предприятия.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками проведения квалификационного анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия, выполнения расчетов связанных с выбором наиболее</p>

			эффективных методов организации, планирования и управления и определения технико-экономических показателей деятельности предприятий.
сервисно-эксплуатационная	ПК-9 Способен реализовывать технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин	ПК-9.5. Консультирует потребителей по вопросам сервиса автомобиля	<b>Знать:</b> устройство современного автомобиля и технологии его ремонта; знать стандарты и нормативы по обслуживанию и ремонту автомобилей. <b>Уметь:</b> формулировать рекомендации по ремонту и обслуживанию автомобиля. <b>Владеть:</b> навыками коммуникации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1. Компетенция ПК-2 Способен организовать выполнение работ по обслуживанию АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса
2	Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса
3	Техническая эксплуатация автомобильного парка на предприятиях автосервиса
4	Производственная преддипломная практика (4 нед.)
5	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (6 нед.)

### 2. Компетенция ПК-9 Способен реализовывать технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Конструкция и эксплуатационные свойства транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
2	Электрооборудование и электронные системы управления транспортно-технологических машин
3	Типаж, эксплуатация и основы проектирования технологического оборудования
4	Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств и их компонентов
5	Диагностика технического состояния автомобилей
6	Организация дилерской и торговой деятельности сервисных предприятий
7	Основы технологии производства и ремонта транспортно-технологических машин
8	Документооборот в транспортной отрасли

9	Альтернативные силовые установки транспортно-технологических машин
10	Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса
11	Техническая эксплуатация автомобильного парка на предприятиях автосервиса
12	Производственная эксплуатационная практика (4 нед.)
13	Производственная преддипломная практика (4 нед.)
14	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (6 нед.)

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. единиц, **180** часов.

Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки: 5 зач. единиц,

- занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

- практические работы, предусматривающие участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью

Форма промежуточной аттестации экзамен.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 6
Общая трудоемкость дисциплины, час	180	180
<b>Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:</b>	<b>73</b>	<b>73</b>
лекции	34	34
лабораторные	-	-
практические	34	34
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	5	5
<b>Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:</b>	<b>107</b>	<b>107</b>
Курсовой проект	-	-
Курсовая работа	-	-
Расчетно-графическое задание	18	18
Индивидуальное домашнее задание	-	-
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	53	53
Экзамен	36	36

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Наименование тем, их содержание и объем Курс 3 Семестр 6

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
<b>1. Системы услуг в автосервисе</b>					
1.1	Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. Ретроспективный анализ развития системы автотехобслуживания страны. Современное состояние автосервиса с учетом темпов автомобилизации населения.	2	4	-	5
1.2	Парк легковых и грузовых автомобилей промышленно развитых стран. Уровень удовлетворения производственно-технической базой автотехобслуживания.	2	-	-	1
1.3	Место, роль и дерево системы автотехобслуживания в отрасли автомобильного транспорта. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.	2	2	-	3
1.4	Особенности эксплуатации транспортных средств населения - сезонность и интенсивность эксплуатации, способы и виды хранения автомобилей, региональность. Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТОА.	2	-	-	1
<b>2. Технологии услуг в автосервисе</b>					
2.1	Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура, механизм формирования рынка услуг. Виды услуг, общероссийский классификатор услуг населению. Обслуживание автотуристов. Консультативно-справочные услуги. Предпродажная подготовка, гарантийный ремонт, ТО по талонам сервисных книжек. Услуги по текущему ремонту на послегарантийном периоде эксплуатации (заявочный ремонт). Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг. Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев	2	4	-	5
2.2	Автомобиль как объект труда при ТО и ТР на предприятиях автосервиса. Общая характеристика технологических и диагностических работ по обслуживанию автомобилей. Общая характеристика технологических и диагностических работ по текущему	4	-	-	2

	ремонт автомобилей. Нормативно-технологическое обеспечение процесса обслуживания и ремонта автомобилей. Технико-экономические показатели, оценивающие эксплуатацию автомобиля.				
2.3	Общая характеристика материально-технических ресурсов. Характеристика системы материально-технического обеспечения. Система материально-технического обеспечения запасными частями. Производственно-складская база предприятий. Нормирование и определение потребности в ресурсах на транспортных и сервисных предприятиях. Развитие системы материально-технического обеспечения	2	4	-	5
<b>3. Организация услуг в автосервисе</b>					
3.1	Понятие об услугах автосервиса и формирование рынка автосервисных услуг. Классификация предприятий автомобильного сервиса. Зарубежный опыт формирования рынка услуг предприятий автосервиса. Государственное регулирование развития сервиса. Управление качеством услуг.	2	-	-	2
3.2	Организационно-правовые формы юридических лиц, организационная структура предприятия	2	-	-	2
3.3	Организация подготовки производства. Экономическая, конструкторская и технологическая подготовка производства. Организация научных исследований, рационализации и изобретательства. Машинное проектирование и его организация. Планирование работ по технической подготовке.	2	8	-	9
3.4	Формы организации основного производства. Типы производств.	2	-	-	1
3.5	Организация вспомогательных служб и обслуживающих хозяйств. Организация инструментального, ремонтного, энергетического, транспортного и складского хозяйства. Организация технического контроля и обеспечения качества продукции. Логистика.	2	-	-	1
3.6	Организация труда и заработной платы. Основы научной организации труда. Нормирование трудового процесса. Организация оплаты труда. Формы и системы оплаты труда.	2	2	-	3
3.7	Организация управления предприятием. Основные принципы, системы, функции и методы управления. Формирование производственного и управленческого коллектива. Менеджеры низшего, среднего и высшего звена. Маркетинг на производстве.	2	2	-	3
3.8	Годовое технико-экономическое и оперативно-производственное планирование. Производственные мощности предприятий. План производства, технического развития, капитальных вложений по труду и кадрам. Нормы и нормативы. Планирование материально-технического обеспечения, себестоимости и рентабельности. Жизненный цикл продукции. Оперативное планирование.	2	4	-	5
3.9	Учет и анализ хозяйственной деятельности предприятия. Оперативно-технический, статистический и бухгалтерский учет. Автоматизация учета. Анализ хозяйственной деятельности.	2	4	-	5
	<b>ВСЕГО</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>53</b>

#### 4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
семестр №6				
1	Системы услуг в автосервисе	Тенденции развития системы автотехобслуживания	4	4
2		Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей	2	2
3	Технологии услуг в автосервисе	Производственный процесс и производственная структура предприятия	4	4
4		Определение потребности предприятий автомобильного сервиса в запасных частях	4	4
	Организация услуг в автосервисе	Организация приемки автомобилей на СТО	4	4
		Разработка технологической документации обслуживания автомобилей	4	4
		Организация труда и заработной платы.	2	2
5		Анализ конкуренции в сфере автосервиса	2	2
		Годовое технико-экономическое и оперативно производственное планирование	4	4
		Учет и анализ хозяйственной деятельности предприятия.	4	4
ИТОГО:			34	34
ВСЕГО:				68

#### 4.3. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

#### 4.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

#### 4.5. Содержание расчетно-графического задания, индивидуальных домашних заданий

Целью выполнения расчетно-графического задания является закрепление и углубление знаний по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса», подготовка студентов к работе в коллективе по оценке потребности в услугах автомобильного сервиса, а также оценке деятельности автосервисного предприятия.



Темы РГЗ:

1) Тема РГЗ: Анализ уровня оказываемых услуг автомобильного сервиса.

Состав и краткое содержание пояснительной записки:

Аннотация

Содержание

Введение

1. Исходные данные

- территориальный сегмент региона

2. Услуги сервиса:

а) виды услуг автомобильного сервиса

- составить карту местности с указанием предприятий

б) организационная структура и характер их реализации

- составление структурной схемы управления сервисом

- составление схемы взаимодействия с клиентом

3. Оценка потребности в услугах автомобильного сервиса

- выявление зон тяготения и отчуждения;

- составление алгоритма востребованности услуг в перспективе на 5 лет.

4. Требования безопасности по организации сервисного предприятия

- ограничения экологические, технические и пр.

- нормативные требования по охране труда

Заключение

Список литературы

Приложения

- включает в себя справочные таблицы, схемы, фотографии и прочие данные, дополняющие изложенный в основной части материал.

2) Тема РГЗ: Оценка эффективности деятельности предприятия автомобильного сервиса.

Состав и краткое содержание пояснительной записки:

Аннотация

Содержание

Введение

1. Исходные данные

- предприятие автомобильного сервиса.

2. Анализ деятельности предприятия.

- оценка производится по технико-экономическим показателям.

3. Конкурентные преимущества предприятия.

- выявление конкурентных преимуществ рассматриваемого предприятия.

4. Рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия.

Заключение

Список литературы

Приложения

- включает в себя справочные таблицы, схемы, фотографии и прочие данные, дополняющие изложенный в основной части материал.

Объем пояснительной записки - до 25 стр. формата А4, шрифт 14 Times New Roman, полуторный интервал.

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 5.1. Реализация компетенций

#### 1 Компетенция ПК-2 Способен организовать выполнение работ по обслуживанию АТС и их компонентов в соответствии с требованиями организации-изготовителя АТС

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-2.1. Осуществляет приемку АТС на техническое обслуживание (ТО), ремонт и сдачу АТС клиенту	экзамен, защита практической работы, устный опрос, РГЗ
ПК-2.2. Осуществляет распределение по всем видам работ, связанным с обслуживанием АТС и их компонентов, координацию действий работников	экзамен, защита практической работы, устный опрос, РГЗ
ПК-2.3. Обеспечивает разработку мероприятий по улучшению или совершенствованию процесса обслуживания АТС и их компонентов	экзамен, защита практической работы, устный опрос, РГЗ

#### 2 Компетенция ПК-9 Способен реализовывать технологические процессы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-9.5. Консультирует потребителей по вопросам сервиса автомобиля	экзамен, защита практической работы, устный опрос, РГЗ

### 5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

#### 5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для экзамена

**Промежуточная аттестация** осуществляется в конце семестра после завершения изучения дисциплины «Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса» в форме экзамена.

Для подготовки к ответу на вопросы и задания билета, который студент вытаскивает случайным образом, отводится время в пределах 40 минут. После ответа на теоретические вопросы билета, преподаватель задает дополнительные вопросы.

Распределение вопросов и заданий по билетам находится в закрытом для студентов доступе. Ежегодно по дисциплине на заседании кафедры утверждается комплект билетов для проведения экзамена по дисциплине. Экзамен является наиболее значимым оценочным средством и решающим в итоговой отметке учебных достижений студента.

## Типовой вариант экзаменационного билета

Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова  
Институт Транспортно-технологический Кафедра Эксплуатации и организации движения  
автотранспорта  
Направление 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

**Контрольно-измерительные материалы по дисциплине**  
*Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса*

### Экзаменационный билет № 1

- 1. Роль и назначение предприятий автомобильного сервиса.**
- 2. Факторы, влияющие на расход материальных ресурсов: конструктивные, эксплуатационные, технологические и организационные.**

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры ЭОДА  
протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Зав. кафедрой ЭОДА  
к.т.н., доцент \_\_\_\_\_ И.А. Новиков

### *Перечень вопросов для подготовки к экзамену*

1. «Автомобильный сервис» - как разновидность технической эксплуатации его специфичность.
2. Характеристика автомобильного парка России.
3. Роль и назначение предприятий автомобильного сервиса.
4. Причины изменения технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации: изнашивание, пластическая деформация, усталостное разрушение, коррозия.
5. Отказ как событие, нарушающее работоспособность изделия. Виды отказов.
6. Понятие о наработке, ресурсе, отказе, надежности, работоспособности.
7. Влияние скоростных, нагрузочных режимов, дорожных условий и других факторов на изнашивание узлов и механизмов, расход топлива, на уровень экологической безопасности автомобилей.
8. Техническая эксплуатации и автомобильный сервис как системы обеспечивающие работоспособность автомобиля; их составные элементы - техническое обслуживание и ремонт.
9. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.
10. Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура, механизм формирования рынка услуг.
11. Цель и основы планово-предупредительной системы ТО и ремонта автомобилей. Виды ТО и ремонта.
12. Специфика работ по требованиям производственной и экологической безопасности, применяемое оборудование, принцип работы.
13. Роль диагностики в технологическом процессе. Методы и средства проведения.
14. Виды документации на рабочие места, для персонала.

15. Показатели технического состояния: коэффициенты технической готовности, выпуска, использования.
16. Методы организации проведения ТО на универсальных постах, на поточных линиях.
17. Индивидуальный и агрегатный методы проведения ТР. Преимущества и недостатки.
18. Планирование работ ТО и ТР.
19. Организация работ на участках и в цехах с учетом уровня оснащения производственно-технической базы.
20. Принципы определения технико-экономических показателей автопредприятия с малой численностью автомобилей.
21. Планирование периодичности обслуживания легковых автомобилей отечественного производства.
22. Планирование периодичности технического обслуживания и ремонтов автомобилей грузового транспорта и специальных видов транспорта.
23. Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. Номенклатура услуг.
24. Уровень удовлетворения производственно-технической базой автотехобслуживания.
25. Предпродажная подготовка. Номенклатура работ.
26. Организация обслуживания автомобилей в гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по талонам сервисных книжек.
27. Организация и технология заявочного текущего ремонта, диагностических операций, отдельных видов работ.
28. Виды обслуживаний и ремонтов. Определение периодичности.
29. Корректирование периодичности в зависимости от условий эксплуатации.
30. Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев
31. Классификация предприятий автомобильного сервиса
32. Государственное регулирование развития сервиса.
33. Управление качеством услуг в автомобильном сервисе.
34. Приемка и выдача автомобилей. Первичный документооборот.
35. Диагностирование автомобилей при приемке и выдаче.
36. Особенности производственных процессов в автосервисе.
37. Факторы, влияющие на расход материальных ресурсов: конструктивные, эксплуатационные, технологические и организационные.
38. Формы снабжения материально-техническими ресурсами.
39. Характеристика товаропроводящей сети в системе материально-технического обеспечения.
40. Назначение и классификация складов, их технические характеристики и оборудование.
41. Объемно-планировочные и конструктивные решения складов различных по назначению. Расчет площади склада.
42. Определение потребности в запасных частях и топливно-смазочных материалах.
43. Техническое оснащение и технология работы складов. Связи складов с предприятиями и производственными участками.
44. Разработка технологических маршрутов ТО и ремонта автомобилей

45. Нормативно-технологическое обеспечение процесса обслуживания и ремонта автомобилей.
46. Виды предприятий автосервиса и формы организации их работы.
47. Виды предлагаемых услуг. Взаимоотношения с клиентурой.
48. Организационно-управленческие структуры инженерно-технической службы предприятий автосервиса различного размера.
49. Виды деятельности предприятий транспорта, формы и специализация.
50. Предприятия автомобильного транспорта и сервиса по формам предпринимательской деятельности.
51. Регистрация предприятий автомобильного сервиса.
52. Требования, предъявляемые при организации деятельности предприятий автосервиса.
53. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.
54. Сертификация: понятие, цели, задачи, правовые основы.
55. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг автомобильного сервиса.
56. Требования лицензирования в области обеспечения безопасности движения, экологической безопасности, производственной деятельности и эксплуатации транспортных средств.

#### Критерии оценивания экзамена.

Оценка	Критерии оценивания
5	Студент полностью и правильно ответил на теоретические вопросы билета. Студент владеет теоретическим материалом, отсутствуют ошибки при описании теории, формулирует собственные, самостоятельные, обоснованные, аргументированные суждения. Студент правильно выполнил практическое задание билета, правильно использовал методику решения задачи, самостоятельно сформулировал полные, обоснованные и аргументированные выводы. Ответил на все дополнительные вопросы.
4	Студент ответил на теоретический вопрос билета с небольшими неточностями. Студент владеет теоретическим материалом, отсутствуют ошибки при описании теории. Студент выполнил практическое задание билета с небольшими неточностями, использовал общую методику решения задачи, сформулировал достаточные выводы. Ответил на большинство дополнительных вопросов.
3	Студент ответил на теоретический вопрос билета с существенными неточностями. Студент владеет теоретическим материалом, присутствуют незначительные ошибки при описании теории. Студент выполнил практическое задание билета с существенными неточностями. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей.
2	При ответе на теоретический вопрос билета студент продемонстрировал недостаточный уровень знаний. Студент допустил существенные ошибки при использовании общей методики решения задачи. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.

#### **5.2.2. Перечень контрольных материалов для защиты курсового проекта/ курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

### 5.3. Типовые контрольные задания (материалы) для текущего контроля в семестре

**Текущий контроль** осуществляется в течение семестра в форме собеседования, выполнения и защиты практических работ и РГЗ.

**Практические работы.** В методических указаниях к выполнению практических работ по дисциплине представлен перечень практических работ, обозначены цель и задачи, необходимые теоретические и методические указания к работе, перечень контрольных вопросов.

Защита практических работ возможна после проверки правильности выполнения работы, оформления отчета. Защита проводится в форме беседы преподавателя со студентом по теме практической работы. Примерный перечень контрольных вопросов для защиты практических работ представлен в таблице.

#### Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) к защите практических работ

№ п/п	Наименование	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Практическая работа №1. Тенденции развития системы автотехобслуживания	1. Что включает в себя понятие «автосервис»? 2. Назовите основные виды услуг, оказываемых предприятиями автосервиса. 3. Каковы основные пути совершенствования автосервиса в России?
2	Практическая работа №2. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей	1. Охарактеризуйте возрастную структуру автомобильного парка России. 2. Перечислите основные причины изменения технического состояния автомобилей в процессе их эксплуатации. 3. Перечислите основные показатели надежности.
3	Практическая работа №3. Производственный процесс и производственная структура предприятия	1. Что такое производственный процесс? 2. Чем производственный процесс отличается от технологического? 3. Дайте характеристику производственной структуре предприятия.
4	Практическая работа №4. Определение потребности предприятий автомобильного сервиса в запасных частях	1. Назовите основные составляющие управления работой склада. 2. Назовите две основные системы управления запасами. 3. Для чего необходим гарантийный (страховой) запас деталей? 4. Как определяют оптимальный интервал в системе с фиксированным интервалом времени между заказами? 5. Назовите преимущества и недостатки двух основных систем управления запасами.
5	Практическая работа №5. Организация приемки автомобилей на СТО	1. Дайте определение приемки автомобиля. 2. Комплекс каких мероприятий выполняется при приемке автомобиля? 3. Что проверяется при контрольном осмотре автомобиля? 4. какая информация содержится в заказ-наряде? 5. Какие документы являются первичной документацией при приемке автомобиля на СТО?

		<p>6. Как после оформления «движется» заказ-наряд по подразделениям СТО?</p> <p>7. Какие документы должны храниться в столе заказов?</p>
6	Практическая работа №6. Разработка технологической документации обслуживания автомобилей	<p>1. Дайте определения понятий «технология», «технологический процесс», «производственный процесс».</p> <p>2. Какие виды работ входят в ТО и ТР автомобиля?</p> <p>3. Каковы назначение и содержание пооперационной технологической карты?</p> <p>4. Что такое технологическая совместимость работ?</p> <p>5. Как распределить операции по видам совместимых работ?</p> <p>6. Что такое типовая пооперационная карта?</p>
7	Практическая работа №7. Организация труда и заработной платы	<p>1. Дайте характеристику основным видам деятельности СТОА.</p> <p>2. Из каких основных этапов состоит схема документооборота СТОА?</p> <p>3. Каким образом можно стимулировать повышение эффективности работы исполнителей работ на СТОА?</p>
8	Практическая работа №8. Анализ конкуренции в сфере автосервиса	<p>1. Каковы основные функции маркетинга при обеспечении сервисного обслуживания автотранспортных средств?</p> <p>2. Отрадите основные источники маркетинговой информации.</p> <p>3. В чем заключается анализ видов и потребителей услуг?</p> <p>4. В чем заключается анализ конкуренции в сфере автосервиса? Раскройте основные вопросы и этапы исследования деятельности конкурирующих автосервисных предприятий?</p> <p>5. Раскройте механизм определения основных показателей, характеризующих потребность региона в услугах автосервиса.</p>
9	Практическая работа №9. Годовое технико-экономическое и оперативно производственное планирование	<p>1. Перечислите из каких блоков состоит методика прогнозирования спроса населения на услуги предприятий автосервиса.</p> <p>2. От каких факторов зависит насыщенность населения автомобилями?</p> <p>3. Дайте характеристику принципа оценки средней наработки автомобилей.</p> <p>4. Перечислите факторы, определяющие количество заездов на автосервис.</p>
10	Практическая работа №10. Учет и анализ хозяйственной деятельности предприятия	<p>1. Какова структура производственно-технической базы предприятий автомобильного сервиса?</p> <p>2. Что включают в себя фонды производственно-технической базы?</p> <p>3. Какие показатели характеризуют состояние стационарной производственной базы?</p> <p>4. Какие показатели характеризуют технологическое оборудование и уровень технологии?</p> <p>5. Дайте характеристику показателей используемых для анализа состояния производственно-технической базы</p> <p>6. Какие показатели влияют на показатель фондооснащенности?</p> <p>7. Какие показатели влияют на показатель фондовооруженности ремонтных рабочих?</p> <p>8. Какие показатели влияют на показатель</p>

	<p>механовооруженности?</p> <p>9. Что характеризует показатель фондоотдачи производственно-технической базы?</p> <p>10. Какие основные признаки характеризуют современное состояние ПТБ?</p>
--	--

### Критерии оценивания практической работы.

Оценка	Критерии оценивания
5	Работа выполнена полностью. Студент владеет теоретическим материалом, отсутствуют ошибки при описании теории, формулирует собственные, самостоятельные, обоснованные, аргументированные суждения, представляет полные и развернутые ответы на дополнительные вопросы.
4	Работа выполнена полностью. Студент владеет теоретическим материалом, отсутствуют ошибки при описании теории, формулирует собственные, самостоятельные, обоснованные, аргументированные суждения, допуская незначительные ошибки на дополнительные вопросы.
3	Работа выполнена полностью. Студент владеет теоретическим материалом на минимально допустимом уровне, присутствуют незначительные ошибки при описании теории, испытывает затруднения в формулировке собственных обоснованных и аргументированных суждений, допуская незначительные ошибки на дополнительные вопросы.
2	Работа выполнена не полностью. Студент практически не владеет теоретическим материалом, допуская ошибки по сущности рассматриваемых (обсуждаемых) вопросов, испытывает затруднения в формулировке собственных обоснованных и аргументированных суждений, допускает ошибки при ответе на дополнительные вопросы.

**Расчетно-графическое задание.** В методических указаниях к выполнению расчетно-графического задания по дисциплине представлены требования к содержанию и оформлению работы.

Защита расчетно-графического задания возможна после проверки правильности выполнения работы и ее соответствующем оформлении. Защита проводится в форме беседы преподавателя со студентом по теме расчетно-графического задания.

#### 5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме экзамена используется следующая шкала оценивания: 2 – неудовлетворительно, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 – отлично.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
Знания	Знание терминов, определений, понятий
	Знание основных закономерностей, соотношений, принципов
	Объем освоенного материала



	Полнота ответов на вопросы
	Четкость изложения и интерпретации знаний
	Технологический процесс приемки АТС на ТО и Р и выдачу АТС клиенту
	Нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания автомобилей
	Технологические процессы ТО и Р АТС
	Производственную и организационную структуру предприятия, а также механизм управления предприятием
	Устройство современного автомобиля и технологии его ремонта
	Стандарты и нормативы по обслуживанию и ремонту автомобилей
Умение	Выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке АТС на ТО и Р и его последующей выдаче клиенту
	Распределять работы, связанные с обслуживанием АТС, между исполнителями в соответствии с их квалификацией
	Обосновать роль и место предприятий в рыночной экономике, раскрыть сущность внешней и внутренней среды предприятия, четко охарактеризовать производственные и организационные структуры и принципы их построения, раскрыть хозяйственный механизм управления предприятием, суть базовых и функциональных стратегий, охарактеризовать инновационную, инвестиционную, ценовую политику предприятия
	Формулировать рекомендации по ремонту и обслуживанию автомобиля
Владение	Навыками определения технического состояния АТС при приемке
	Навыками организации работ по обслуживанию АТС и их компонентов
	Навыками проведения квалификационного анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия, выполнения расчетов связанных с выбором наиболее эффективных методов организации, планирования и управления и определения технико-экономических показателей деятельности предприятий
	Навыками коммуникации

Оценка преподавателем выставляется интегрально с учётом всех показателей и критериев оценивания.

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Знание терминов, определений, понятий	Не знает терминов и определений	Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок	Знает термины и определения	Знает термины и определения, может корректно сформулировать их самостоятельно
Знание основных закономерностей, соотношений, принципов	Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, их интерпретирует и использует	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их получить и использовать
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала	Знает только основной материал дисциплины, не	Знает материал дисциплины в достаточном	Обладает твердым и полным знанием материала дисциплины,

	дисциплины	усвоил его деталей	объеме	владеет дополни- тельными знаниями
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает неполные ответы на все вопросы	Дает ответы на вопросы, но не все - полные	Дает полные, развернутые ответы на поставленные вопросы
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания с нарушениями в логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности	Излагает знания в логической последовательности, самостоятельно их интерпретируя и анализируя
	Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Выполняет поясняющие схемы и рисунки небрежно и с ошибками	Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно	Выполняет поясняющие рисунки и схемы точно и аккуратно, раскрывая полноту усвоенных знаний
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Допускает неточности в изложении и интерпретации знаний	Грамотно и по существу излагает знания	Грамотно и точно излагает знания, делает самостоятельные выводы
Технологический процесс приемки АТС на ТО и Р и выдачу АТС клиенту	Не знает технологический процесс приемки АТС на ТО и Р и выдачу АТС клиенту	Знает технологический процесс приемки АТС на ТО и Р и выдачу АТС клиенту, но допускает неточности	Знает технологический процесс приемки АТС на ТО и Р и выдачу АТС клиенту	Знает технологический процесс приемки АТС на ТО и Р и выдачу АТС клиенту, может корректно описать их самостоятельно
Нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания автомобилей	Не знает нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания автомобилей	Знает нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания автомобилей, но допускает неточности	Знает нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания автомобилей	Знает нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного обслуживания автомобилей, может корректно описать их самостоятельно
Технологические процессы ТО и Р АТС	Не знает технологические процессы ТО и Р АТС	Знает технологические процессы ТО и Р АТС, но допускает неточности	Знает технологические процессы ТО и Р АТС	Знает технологические процессы ТО и Р АТС, может корректно описать их самостоятельно
Производственную и организационную структуру предприятия, а также механизм управления предприятием	Не знает производственную и организационную структуру предприятия, а также механизм управления предприятием	Знает производственную и организационную структуру предприятия, а также механизм управления предприятием, но допускает неточности	Знает производственную и организационную структуру предприятия, а также механизм управления предприятием	Знает производственную и организационную структуру предприятия, а также механизм управления предприятием, может корректно описать их самостоятельно
Устройство современного автомобиля и технологии его	Не знает устройство современного автомобиля и технологии его	Знает устройство современного автомобиля и технологии его	Знает устройство современного автомобиля и технологии его	Знает устройство современного автомобиля и технологии его

ремонта	ремонта	ремонта, но допускает неточности	ремонта	ремонта, может корректно описать их самостоятельно
Стандарты и нормативы по обслуживанию и ремонту автомобилей	Не знает стандарты и нормативы по обслуживанию и ремонту автомобилей	Знает стандарты и нормативы по обслуживанию и ремонту автомобилей, но допускает неточности	Знает стандарты и нормативы по обслуживанию и ремонту автомобилей	Знает стандарты и нормативы по обслуживанию и ремонту автомобилей, может корректно описать их самостоятельно

### Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке АТС на ТО и Р и его последующей выдаче клиенту	Не умеет выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке АТС на ТО и Р и его последующей выдаче клиенту	Умеет выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке АТС на ТО и Р и его последующей выдаче клиенту, но допускает неточности	Умеет выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке АТС на ТО и Р и его последующей выдаче клиенту	Умеет самостоятельно выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке АТС на ТО и Р и его последующей выдаче клиенту
Распределять работы, связанные с обслуживанием АТС, между исполнителями в соответствии с их квалификацией	Не умеет распределять работы, связанные с обслуживанием АТС, между исполнителями в соответствии с их квалификацией	Умеет распределять работы, связанные с обслуживанием АТС, между исполнителями в соответствии с их квалификацией, но допускает неточности	Умеет распределять работы, связанные с обслуживанием АТС, между исполнителями в соответствии с их квалификацией	Умеет распределять работы, связанные с обслуживанием АТС, между исполнителями в соответствии с их квалификацией самостоятельно
Обосновать роль и место предприятий в рыночной экономике, раскрыть сущность внешней и внутренней среды предприятия, четко охарактеризовать производственные и организационные структуры и принципы их построения, раскрыть хозяйственный механизм управления предприятием, суть базовых и функциональных стратегий, охарактеризовать	Не умеет обосновать роль и место предприятий в рыночной экономике, раскрыть сущность внешней и внутренней среды предприятия, четко охарактеризовать производственные и организационные структуры и принципы их построения, раскрыть хозяйственный механизм управления предприятием,	Умеет обосновать роль и место предприятий в рыночной экономике, раскрыть сущность внешней и внутренней среды предприятия, четко охарактеризовать производственные и организационные структуры и принципы их построения, раскрыть хозяйственный механизм управления предприятием,	Умеет обосновать роль и место предприятий в рыночной экономике, раскрыть сущность внешней и внутренней среды предприятия, четко охарактеризовать производственные и организационные структуры и принципы их построения, раскрыть хозяйственный механизм управления предприятием,	Умеет самостоятельно обосновать роль и место предприятий в рыночной экономике, раскрыть сущность внешней и внутренней среды предприятия, четко охарактеризовать производственные и организационные структуры и принципы их построения, раскрыть хозяйственный механизм

инновационную, инвестиционную, ценовую политику предприятия	суть базовых и функциональных стратегий, охарактеризовать инновационную, инвестиционную, ценовую политику предприятия	суть базовых и функциональных стратегий, охарактеризовать инновационную, инвестиционную, ценовую политику предприятия, но допускает неточности	суть базовых и функциональных стратегий, охарактеризовать инновационную, инвестиционную, ценовую политику предприятия	управления предприятием, суть базовых и функциональных стратегий, охарактеризовать инновационную, инвестиционную, ценовую политику предприятия
Формулировать рекомендации по ремонту и обслуживанию автомобиля	Не умеет формулировать рекомендации по ремонту и обслуживанию автомобиля	Умеет формулировать рекомендации по ремонту и обслуживанию автомобиля, но допускает неточности	Умеет формулировать рекомендации по ремонту и обслуживанию автомобиля	Умеет самостоятельно формулировать рекомендации по ремонту и обслуживанию автомобиля

### Оценка сформированности компетенций по показателю Владение.

Критерий	Уровень освоения и оценка			
	2	3	4	5
Навыками определения технического состояния АТС при приемке	Не владеет навыками определения технического состояния АТС при приемке	Владеет навыками определения технического состояния АТС при приемке, но допускает неточности	Владеет навыками определения технического состояния АТС при приемке	Свободно владеет навыками определения технического состояния АТС при приемке
Навыками организации работ по обслуживанию АТС и их компонентов	Не владеет навыками организации работ по обслуживанию АТС и их компонентов	Владеет навыками организации работ по обслуживанию АТС и их компонентов, но допускает неточности	Владеет навыками организации работ по обслуживанию АТС и их компонентов	Свободно владеет навыками организации работ по обслуживанию АТС и их компонентов
Навыками проведения квалификационного анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия, выполнения расчетов связанных с выбором наиболее эффективных методов организации, планирования и управления и определения технико-экономических показателей	Не владеет навыками проведения квалификационного анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия, выполнения расчетов связанных с выбором наиболее эффективных методов организации, планирования и управления и определения технико-экономических показателей	Владеет навыками проведения квалификационного анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия, выполнения расчетов связанных с выбором наиболее эффективных методов организации, планирования и управления и определения технико-экономических показателей деятельности	Владеет навыками проведения квалификационного анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия, выполнения расчетов связанных с выбором наиболее эффективных методов организации, планирования и управления и определения технико-экономических показателей деятельности	Свободно владеет навыками проведения квалификационного анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия, выполнения расчетов связанных с выбором наиболее эффективных методов организации, планирования и управления и определения технико-экономических показателей

деятельности предприятий	деятельности предприятий	предприятий, но допускает неточности	предприятий	деятельности предприятий
Навыками коммуникации	Не владеет навыками коммуникации	Владеет навыками коммуникации, но допускает неточности	Владеет навыками коммуникации	Свободно владеет навыками коммуникации

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1. Материально-техническое обеспечение

№	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий (УК №4 ауд. №423)	Специализированная мебель, мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук
2	Лаборатория имитационного моделирования рабочих процессов транспортных и технологических машин (УК №4 №112)	Специализированная мебель, 12 персональных компьютеров

### 6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1	Microsoft Windows 7	Соглашения Microsoft Open Value Subscription V6328633 от 02.10.2017 Договора поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
2	Microsoft Office 2013	Соглашения Microsoft Open Value Subscription V6328633 от 02.10.2017 Договора поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
3	КонсультантПлюс	Лицензионный договор № 22-15к от 01.06.2015
4	Google Chrome	согласно условиям лицензионного соглашения
5	Свободно распространяемое ПО	согласно условиям лицензионного соглашения

### 6.3. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

1. Волгин В. В. Автосервис. Производство и менеджмент : Организация труда. Задачи специалистов. Исполнение заказов. Общение с клиентами. Управление предприятием. Запасные части : практ. пособие / В. В. Волгин. - 4-е изд., изм. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 576 с.

2. Волгин В. В. Автосервис: структура и персонал : практическое пособие. - 4-е изд. - М. : Дашков и К, 2009
3. Сервис на транспорте: учеб. пособие / В.М. Николашин [и др.] ; ред. В.М. Николашин. - 3-е изд. испр. - М.: Академия, 2008. - 269 с.
4. Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе : учеб. для студентов вузов, обучающихся по специальности «Сервис трансп. и технол. машин и оборудования (автомобил. трансп.)» направления подгот. «Эксплуатация назем. трансп. и трансп. оборудования» и по направлениям подгот. бакалавров «Эксплуатация трансп. средств» и «Эксплуатация трансп.-технол. машин и комплексов» / ред. : А. Н. Ременцов, Ю. Н. Фролов. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 477 с.
5. Волгин, В. В. Мобильный автосервис : практ. пособие / В. В. Волгин. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010. - 200 с.
6. Дубровский Д. А Открываем автосервис : с чего начать, как преуспеть / Д. А. Дубровский. - СПб. : ПИТЕР, 2009. - 249 с.

#### **6.4. Перечень интернет ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем**

1. Волгин В.В. Автосервис. Маркетинг и анализ [Электронный ресурс]: практ. пособие / В. В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2010. Режим доступа - <http://www.iprbookshop.ru/5091>. – ЭБС «IPRbooks».
2. Волгин В.В.Автосервис. Создание и компьютеризация [Электронный ресурс]: практ. пособие / В.В. Волгин. - М.: Дашков и К, 2010. Режим доступа - <http://www.iprbookshop.ru/5092>. – ЭБС «IPRbooks».
3. Официальные сайты тематических журналов.