

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):

23.05.01 – Наземные транспортно-технологические средства

Направленность программы (профиль, специализация):

Автомобильная техника в транспортных технологиях

Квалификация

инженер

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 - специалитет по специальности 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации № 935 от 11 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)

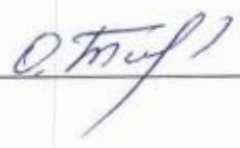
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры **эксплуатации и организации движения автотранспорта**

« 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-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг	ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативов времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов; - номенклатуры запасных частей и расходных материалов. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов. <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов.
	ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре	ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологических процессов приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту; - нормативных документов и требований законодательства в области вопросов сервисного обслуживания транспортных средств. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение работ по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту. <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение технического состояния транспортных средств при приемке.
		ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологических процессов технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-

		процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов	технологических средств. Умения: - описание производственных и организационных структур. Навыки: - проведение анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия.
--	--	---	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. Компетенция ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств
2	Учебная технологическая (производственно-технологическая) практика
3	Производственная технологическая (производственно-технологическая) практика
4	Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса
5	Техническая эксплуатация автомобилей
6	Производственная эксплуатационная практика
7	Организационно-правовые основы управленческой и предпринимательской деятельности
8	Производственная преддипломная практика
9	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

2. Компетенция ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре

Данная компетенция формируется следующими дисциплинами.

Стадия	Наименования дисциплины
1	Учебная технологическая (производственно-технологическая) практика
2	Производственная технологическая (производственно-технологическая) практика
3	Системы, технологии и организация услуг в предприятиях сервиса
4	Техническая эксплуатация автомобилей
5	Риск-менеджмент
6	Документооборот в транспортной отрасли
7	Проектирование предприятий автомобильного транспорта
8	Производственная преддипломная практика
9	Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4** зач. единицы, **144** часа.

Дисциплина реализуется в рамках практической подготовки: 3 зач. единицы, в форме занятий лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью; практических работ, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Форма промежуточной аттестации **зачет**.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 8
Общая трудоемкость дисциплины, час	144	144
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	71	71
лекции	34	34
лабораторные	-	-
практические	34	34
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации	3	3
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:	73	73
Курсовой проект	-	-
Курсовая работа	-	-
Расчетно-графическое задание	18	18
Индивидуальное домашнее задание	-	-
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)	55	55
Экзамен	-	-

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 4 Семестр 8

№ 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
1.	Системы услуг в автосервисе				
1.1	Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей.	2	4	-	5

	Ретроспективный анализ развития системы автотехобслуживания страны. Современное состояние автосервиса с учетом темпов автомобилизации населения.				
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
2. Технологии услуг в автосервисе					
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 ремонту автомобилей. Нормативно-технологическое обеспечение процесса обслуживания и ремонта автомобилей. Технико-экономические показатели, оценивающие эксплуатацию автомобиля.	4	-	-	3
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
3. Организация услуг в автосервисе					
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	2	-	-	2

	сервиса. Управление качеством услуг.				
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	-	6
	ВСЕГО	34	34	-	55

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 №8				
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	4	4

		предприятий автомобильного сервиса в запасных частях		
5	Организация услуг в автосервисе	Организация приемки автомобилей на СТО	4	4
6		Разработка технологической документации обслуживания автомобилей	4	4
7		Организация труда и заработной платы.	2	2
8		Анализ конкуренции в сфере автосервиса	2	2
9		Годовое технико-экономическое и оперативно производственное планирование	4	4
10		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.

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.

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-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя	зачет, защита практических работ, собеседование, тестовый контроль

2 Компетенция ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов	зачет, защита практических работ, собеседование, тестовый контроль
ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов	зачет, защита практических работ, собеседование, защита РГЗ, тестовый контроль

5.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

5.2.1. Перечень контрольных вопросов (типовых заданий) для зачета

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра после завершения изучения дисциплины в форме зачета.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

Индикатор ПК-1.2

1. Организация обслуживания автомобилей в гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по талонам сервисных книжек.
2. Факторы, влияющие на расход материальных ресурсов: конструктивные, эксплуатационные, технологические и организационные.
3. Формы снабжения материально-техническими ресурсами.
4. Характеристика товаропроводящей сети в системе материально-технического обеспечения.
5. Назначение и классификация складов, их технические характеристики и оборудование.
6. Объемно-планировочные и конструктивные решения складов различных по назначению. Расчет площади склада.
7. Определение потребности в запасных частях и топливно-смазочных материалах.
8. Техническое оснащение и технология работы складов. Связи складов с предприятиями и производственными участками.

Индикатор ПК-2.1

9. Причины изменения технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации: изнашивание, пластическая деформация, усталостное разрушение, коррозия.
10. Отказ как событие, нарушающее работоспособность изделия. Виды отказов.
11. Понятие о наработке, ресурсе, отказе, надежности, работоспособности.
12. Влияние скоростных, нагрузочных режимов, дорожных условий и других факторов на изнашивание узлов и механизмов, расход топлива, на уровень экологической безопасности автомобилей.
13. Нормативно-технологическое обеспечение процесса обслуживания и ремонта автомобилей.
14. Роль диагностики в технологическом процессе. Методы и средства проведения.
15. Методы организации проведения ТО на универсальных постах, на поточных линиях.
16. Индивидуальный и агрегатный методы проведения ТР. Преимущества и недостатки.
17. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.
18. Приемка и выдача автомобилей. Первичный документооборот.
19. Разработка технологических маршрутов ТО и ремонта автомобилей

Индикатор ПК-2.2

20. «Автомобильный сервис» - как разновидность технической эксплуатации его специфичность.
21. Характеристика автомобильного парка России.
22. Роль и назначение предприятий автомобильного сервиса.

23. Техническая эксплуатация и автомобильный сервис как системы обеспечивающие работоспособность автомобиля; их составные элементы - техническое обслуживание и ремонт.

24. Факторы, формирующие и обеспечивающие объем услуг по ТО и ремонту автомобилей.

25. Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура, механизм формирования рынка услуг.

26. Цель и основы планово-предупредительной системы ТО и ремонта автомобилей. Виды ТО и ремонта.

27. Специфика работ по требованиям производственной и экологической безопасности, применяемое оборудование, принцип работы.

28. Виды документации на рабочие места, для персонала.

29. Показатели технического состояния: коэффициенты технической готовности, выпуска, использования.

30. Планирование работ ТО и ТР.

31. Принципы определения технико-экономических показателей автопредприятия с малой численностью автомобилей.

32. Планирование периодичности обслуживания легковых автомобилей отечественного производства.

33. Планирование периодичности технического обслуживания и ремонтов автомобилей грузового транспорта и специальных видов транспорта.

34. Основные задачи автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей. Номенклатура услуг.

35. Уровень удовлетворения производственно-технической базой автотехобслуживания.

36. Организация и технология заявочного текущего ремонта, диагностических операций, отдельных видов работ.

37. Виды обслуживаний и ремонтов. Определение периодичности.

38. Корректирование периодичности в зависимости от условий эксплуатации.

39. Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев

40. Классификация предприятий автомобильного сервиса.

41. Государственное регулирование развития сервиса.

42. Управление качеством услуг в автомобильном сервисе.

43. Особенности производственных процессов в автосервисе.

44. Виды предприятий автосервиса и формы организации их работы.

45. Виды предлагаемых услуг. Взаимоотношения с клиентурой.

46. Организационно-управленческие структуры инженерно-технической службы предприятий автосервиса различного размера.

47. Виды деятельности предприятий транспорта, формы и специализация.

48. Предприятия автомобильного транспорта и сервиса по формам предпринимательской деятельности.

49. Регистрация предприятий автомобильного сервиса.

50. Требования, предъявляемые при организации деятельности предприятий автосервиса.

51. Сертификация: понятие, цели, задачи, правовые основы.

52. Организационная структура системы и порядок сертификации услуг автомобильного сервиса.

53. Требования лицензирования в области обеспечения безопасности движения, экологической безопасности, производственной деятельности и эксплуатации транспортных средств.

54. Организация работ на участках и в цехах с учетом уровня оснащения производственно-технической базы.

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, тестового контроля.

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 (ПК-2.2)	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 (ПК-2.2)	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 (ПК-2.2)	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	1. Назовите основные составляющие управления работой склада. 2. Назовите две основные системы управления запасами.

	автомобильного сервиса в запасных частях (ПК-1.2)	<p>3. Для чего необходим гарантийный (страховой) запас деталей?</p> <p>4. Как определяют оптимальный интервал в системе с фиксированным интервалом времени между заказами?</p> <p>5. Назовите преимущества и недостатки двух основных систем управления запасами.</p>
5	Практическая работа №5. Организация приемки автомобилей на СТО (ПК-2.1)	<p>1. Дайте определение приемки автомобиля.</p> <p>2. Комплекс каких мероприятий выполняется при приемке автомобиля?</p> <p>3. Что проверяется при контрольном осмотре автомобиля?</p> <p>4. какая информация содержится в заказ-наряде?</p> <p>5. Какие документы являются первичной документацией при приемке автомобиля на СТО?</p> <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 (ПК-2.1)	<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 (ПК-2.2)	<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 (ПК-2.2)	<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 (ПК-2.2)	<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	<p>1. Какова структура производственно-технической базы предприятий автомобильного сервиса?</p>

	хозяйственной деятельности предприятия (ПК-2.2)	<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 механовооруженности?</p> <p>9. Что характеризует показатель фондоотдачи производственно-технической базы?</p> <p>10. Какие основные признаки характеризуют современное состояние ПТБ?</p>
--	---	--

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.

ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов

1) Охарактеризуйте уровень развития территориального сегмента с точки зрения востребованности услуг по ТО и Р автотранспортных средств.

2) Какие услуги по ТО и Р наиболее широко представлены на рассматриваемой территории?

3) Дайте оценку уровню спроса на услуги по ТО и Р автотранспортных средств на рассматриваемой территории на ближайшую перспективу.

Тестовые задания к текущему контролю

ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг.

ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя.

1. В чем заключается понятие «услуги»?

- а) В безвозмездном выполнении некоторых работ;
- б) В возмездном выполнении некоторых работ;
- в) В спонсорской помощи при выполнении в некоторых работ.

2. В чем заключается понятие «потребитель» в сфере технического сервиса?

- а) Коммерческая организация (с правами юридического лица), намеревающаяся или заказывающая некоторые услуги;

- б) Некоммерческая организация (с правами юридического лица), намеревающаяся или заказывающая некоторые услуги;
 - в) Физическое лицо, намеревающееся или заказывающее некоторые услуги.
3. Какие склады не входят в товаропроводящую сеть заводов — изготовителей автомобилей?
- а) центральный склад запасных частей;
 - б) региональный склад;
 - в) склады дилеров
 - г) склады запасных частей независимых СТОА.
4. На какую группу номенклатуры запасных частей приходится примерно 85% заказов потребителей при проведении ABC-анализа?
- а) А;
 - б) В;
 - в) С.
5. Какой системы в теории управления запасами не существует?
- а) системы управления запасами с постоянным интервалом времени между заказами;
 - б) системы управления запасами с постоянным размером заказа;
 - в) системы управления запасами с постоянной номенклатурой заказа.
6. В чем заключается сущность ремонта автомобилей агрегатным методом:
- а) В восстановлении работоспособности автомобиля путем замены неисправного агрегата на новый или отремонтированный из обменного фонда;
 - б) В снятии неисправного агрегата или узла, их ремонте и последующей установке на автомобиль;
 - в) В ремонте неисправного агрегата непосредственно на автомобиле.
7. В чем заключаются преимущества агрегатного ремонта автомобилей в сравнении с их необезличенным ремонтом:
- а) Меньшая стоимость ремонта;
 - б) Меньшие потери от простоев автомобилей в ремонте;
 - в) Меньшая потребность в запасных частях.
8. Что является недостатком товара или услуги?
- а) Их несоответствие запросу и вкусу потребителя (цвет, цена и т.д.);
 - б) Их несоответствие стандартам, ТУ или образцу;
 - в) Обоим требованиям, вместе взятым.
9. Что понимается под сроком службы товара в законе «О защите прав потребителей»?
- а) Время эксплуатации товара, в течение которого он имеет работоспособное состояние;
 - б) Время, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению;
 - в) Время эксплуатации до существенной поломки товара.
10. Что понимается под гарантийным сроком службы товара?
- а) Срок, в течение которого изготовитель гарантирует безотказную работу изделия;
 - б) Срок, в течение которого изготовитель обязан удовлетворить требования потребителя относительно недостатков товара за счет изготовителя;
 - в) Оба условия, вместе взятые.

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.

11. Укажите основополагающий нормативный документ по ТО и Р автотранспорта в РФ?
 - а) ГОСТы, Технические условия и Положение о ТО и Р подвижного состава.
 - б) Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава.
 - в) Соответствующие ГОСТы.
 - г) Технические условия.

12. Какие агрегаты и узлы проверяют в первую очередь при проведении предпродажной подготовки легковых автомобилей?
 - а) Обеспечивающие безопасность движения.
 - б) Имеющие мелкие неисправности.
 - в) Имеющие нарушение регулировок.
 - г) На которых отсутствует антикоррозийное покрытие

13. В наряд заказ вносятся те работы, которые:
 - а) Выявлены после диагностирования автомобиля.
 - б) Согласен оплатить владелец автомобиля.
 - в) Можно выполнить в течение 2-3 часов.

14. Определение соответствия автомобиля требованиям безопасности движения и воздействия автомобиля на окружающую среду:
 - а) Входит в состав задач контрольно-диагностических работ
 - б) Не входит в состав задач контрольно-диагностических работ
 - в) Входит в состав задач контрольно-диагностических работ при условии проведения частичной разборки контролируемых устройств.

15. Как влияют дорожно-климатические условия на объём ТР?
 - а) Непосредственно и косвенно.
 - б) Только непосредственно, так как приводят к увеличению объёмов ТР.
 - в) Никак не влияют, так как не приводят к увеличению объёмов ТР.
 - г) Косвенно, так как не приводят к значительному увеличению объёмов ТР.

16. Какой принцип положен в организацию ТО?
 - а) Технологический
 - б) Административный

17. Под технологической совместимостью автомобилей понимается:
 - а) Вид топлива для двигателей.
 - б) Конструктивная разность автомобилей.
 - в) Одинаковые марки автомобилей.
 - г) Возможность организовывать совместное производство работ по ТО и ТР.

18. Какие виды работ включает в себя ЕО
 - а) Контрольные, уборочно-моечные, смазочные, заправочные и очистительные.
 - б) Контрольные, уборочно-моечные.
 - в) Уборочно-моечные, заправочные.
 - г) Уборочно-моечные, смазочные, заправочные.

ПК-2.2. Обеспечивает разработку мероприятий по улучшению или совершенствованию процесса обслуживания АТС и их компонентов.

19. Какие городские СТО по характеру оказываемых услуг не существуют:
 - а) Специализированные по видам работ.

- б) Автозаводов (в том числе гарантийные).
- в) Самообслуживания.
- г) Межсезонные.
- д) Комплексные.

20. Размер станции технического обслуживания определяется:

- а) Площадью занимаемого участка;
- б) Числом рабочих постов;
- в) Числом одновременно обслуживаемых автомобилей;
- г) Числом мест хранения автомобилей.

21. Стоянки автомобилей предназначены для:

- а) Технического обслуживания и ремонта автомобилей.
- б) Открытого и закрытого хранения автомобилей.
- в) Размещения оборудования для пуска двигателей в холодное время года.
- г) Для организации шланговой мойки автомобилей.

22. Основным показателем, по которому оценивается деятельность СТОА, является:

- а) Количество обслуженных автомобилей;
- б) Объем реализации бытовых услуг по ТО и ремонту АТС, принадлежащих гражданам.

23. В чем заключается сущность капитального ремонта автомобиля:

- а) В восстановлении работоспособности и безотказности автомобиля;
- б) В восстановлении исправности и ресурса (полного или близко к полному) автомобиля;
- в) В восстановлении работоспособности и ремонтпригодности автомобиля.

24. Существует ли разница в понятиях производственного и технологического процессов на сервисном предприятии?

- а) Разницы нет, оба понятия равнозначны;
- б) Производственный процесс является более широким понятием, нежели технологический процесс;
- в) Технологический процесс является более широким понятием, нежели производственный процесс.

25. Из каких затрат времени состоит оперативное время выполнения операции?

- а) Вспомогательное и дополнительное время;
- б) Основное и вспомогательное время;
- в) Из всех указанных выше затрат времени.

5.4. Описание критериев оценивания компетенций и шкалы оценивания

При промежуточной аттестации в форме зачета используется следующая шкала оценивания: не зачтено, зачтено.

Критериями оценивания достижений показателей являются:

Наименование показателя оценивания результата обучения по дисциплине	Критерий оценивания
ПК-1	Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг.
ПК-1.2	Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя.

Знания	Знание терминов, определений, понятий
	Знание основных закономерностей, соотношений, принципов
	Объем освоенного материала
	Полнота ответов на вопросы
	Четкость изложения и интерпретации знаний
	Нормативов времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов
	Номенклатуры запасных частей и расходных материалов
Умения	Использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов
Навыки	Определение потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов
ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре.	
ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов.	
Знания	Знание терминов, определений, понятий
	Знание основных закономерностей, соотношений, принципов
	Объем освоенного материала
	Полнота ответов на вопросы
	Четкость изложения и интерпретации знаний
	Технологических процессов приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту
	Нормативных документов и требований законодательства в области вопросов сервисного обслуживания транспортных средств
Умения	Выполнение работ по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту
Навыки	Определение технического состояния транспортных средств при приемке
ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов	
Знания	Знание терминов, определений, понятий
	Знание основных закономерностей, соотношений, принципов
	Объем освоенного материала
	Полнота ответов на вопросы
	Четкость изложения и интерпретации знаний
	Технологических процессов технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-технологических средств
Умения	Описание производственных и организационных структур
Навыки	Проведение анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия

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

Оценка сформированности компетенций по показателю Знания.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	не зачтено	зачтено
ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг. ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя.		
Знание терминов, определений, понятий	Не знает терминов и определений	Знает термины и определения
Знание основных закономерностей, соотношений, принципов	Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, их интерпретирует и использует
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает материал дисциплины в достаточном объеме
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает ответы на вопросы, но не все - полные
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности
	Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Грамотно и по существу излагает знания
Нормативов времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов	Не знает нормативы времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов	Знает нормативы времени организаций-изготовителей наземных транспортно-технологических средств на техническое обслуживание и ремонт их компонентов
Номенклатуры запасных частей и расходных материалов	Не знает номенклатуру запасных частей и расходных материалов	Знает номенклатуру запасных частей и расходных материалов
ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре. ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов.		
Знание терминов, определений, понятий	Не знает терминов и определений	Знает термины и определения
Знание основных закономерностей, соотношений, принципов	Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, их интерпретирует и использует
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает материал дисциплины в достаточном объеме
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает ответы на вопросы, но не все - полные
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности
	Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Грамотно и по существу излагает знания
Технологических процессов приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту	Не знает технологический процесс приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту	Знает технологический процесс приемки транспортных средств на техническое обслуживание, ремонт и выдачу транспортных средств клиенту
Нормативных документов и требований законодательства в области вопросов сервисного	Не знает нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного	Знает нормативные документы и требования законодательства в области вопросов сервисного

обслуживания транспортных средств	обслуживания транспортных средств	обслуживания транспортных средств
ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов		
Знание терминов, определений, понятий	Не знает терминов и определений	Знает термины и определения
Знание основных закономерностей, соотношений, принципов	Не знает основные закономерности и соотношения, принципы построения знаний	Знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, их интерпретирует и использует
Объем освоенного материала	Не знает значительной части материала дисциплины	Знает материал дисциплины в достаточном объеме
Полнота ответов на вопросы	Не дает ответы на большинство вопросов	Дает ответы на вопросы, но не все - полные
Четкость изложения и интерпретации знаний	Излагает знания без логической последовательности	Излагает знания без нарушений в логической последовательности
	Не иллюстрирует изложение поясняющими схемами, рисунками и примерами	Выполняет поясняющие рисунки и схемы корректно и понятно
	Неверно излагает и интерпретирует знания	Грамотно и по существу излагает знания
Технологических процессов технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-технологических средств	Не знает технологические процессы технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-технологических средств	Знает технологические процессы технического обслуживания и ремонта наземных транспортно-технологических средств

Оценка сформированности компетенций по показателю Умения.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	не зачтено	зачтено
ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг. ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя.		
Использование справочных материалов и технической документации по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов	Не умеет пользоваться справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов	Умеет справочными материалами и технической документацией по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов
ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре. ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов.		
Выполнение работ по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту	Не умеет выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту	Умеет выполнять работы по оформлению первичной документации при приемке транспортных средств на техническое обслуживание и ремонт и его последующей выдаче клиенту
ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов		
Описание производственных и организационных структур	Не умеет охарактеризовать производственные и организационные структуры	Умеет охарактеризовать производственные и организационные структуры

Оценка сформированности компетенций по показателю Навыки.

Критерий	Уровень освоения и оценка	
	не зачтено	зачтено
ПК-1 Способен осуществлять и совершенствовать технологические процессы предоставления услуг. ПК-1.2 Организует материальное обеспечение наземных транспортно-технологических средств в соответствии с требованиями организации-изготовителя.		
Определение потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов	Не владеет навыками определения потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов	Владеет навыками определения потребности в расходных материалах для проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту наземных транспортно-технологических средств и их компонентов
ПК-2 Способен к обеспечению деятельности по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в сервисном центре. ПК-2.1. Осуществляет приемку автотранспортных средств и распределение работ по видам, связанных с обслуживанием автотранспортных средств и их компонентов.		
Определение технического состояния транспортных средств при приемке	Не владеет навыками определения технического состояния транспортных средств при приемке	Владеет навыками определения технического состояния транспортных средств при приемке
ПК-2.2. Разрабатывает мероприятия по улучшению и совершенствованию процесса обслуживания автотранспортных средств и их компонентов		
Проведение анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия	Не владеет навыками проведения анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия	Владеет навыками проведения анализа хозяйственных показателей и результатов деятельности предприятия

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	Специализированная мебель, мультимедийный проектор, переносной экран, ноутбук
2	Лаборатория имитационного моделирования рабочих процессов транспортных и технологических машин	Специализированная мебель, компьютерная техника
3	Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы	Специализированная мебель; компьютерная техника, подключенная к сети «Интернет», имеющая доступ в электронную информационно-образовательную среду

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

№	Перечень лицензионного программного обеспечения.	Реквизиты подтверждающего документа
1	Microsoft Windows 10 Корпоративная	Соглашения Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023. Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
2	Office Professional Plus 2016	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023.
3	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows	Лицензия № 13C8200710090907790928
4	Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
5	Mozilla Firefox	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 студ. учреждений высш. проф. образования / 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. Портал «Кузов»: <https://kuzov-media.ru>.
2. Журнал «АБС Авто»: <https://abs-magazine.ru>.
3. Научная электронная библиотека: <https://www.elibrary.ru>.