

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИММ

УТВЕРЖДАЮ /Н.П. Сютлов/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

02.02.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.2.12 Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки (специальность) 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Квалификация выпускника Бакалавр  
(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность Автомобильный сервис

Курс 4  
Семестр 7, 8

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	180 / 5	часов/зачетных единиц
Лекции	32	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	48	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	80	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	100	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	7, 8	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Программу составили:

Старший преподаватель	ЭМиО	СОГЛАСОВАНО	В.Ю. Романов
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра эксплуатации машин и оборудования

(наименование кафедры)		
15.02.2022	протокол №	5
(дата)		
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Д.В. Костромин
		(И.О. Фамилия)

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Д.В. Костромин
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	А.А. Медяков
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Мошкин Александр Викторович, начальник сервисного центра ООО “ТрансТехСервис-36”

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 07.02.2022 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-2 Организация и управление процессами постпродажного обслуживания и сервиса на уровне крупной промышленной организации	ПК-2.1 Организация процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции	<b>знания:</b> Знает организацию процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции <b>умения:</b> Умение показать организацию процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции <b>навыки:</b> Владеет навыками организации процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции
	ПК-2.2 Планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции	<b>знания:</b> Знает планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции <b>умения:</b> Умение планирования технического обслуживания и ремонта промышленной продукции <b>навыки:</b> Владеет навыками планирования технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Автомобили и тракторы (ПК-2), Энергетические установки транспортных средств (ПК-2), Основы теории надежности (ПК-2), Интеллектуальные автоматические системы транспортных средств (ПК-2), Электрооборудование автомобилей и тракторов (ПК-2), Транспортная планировка городов (ПК-2), Электромобили и автомобили с комбинированной энергоустановкой (ПК-2); практик: Производственная практика. Эксплуатационная практика (ПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-2)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: задания, классическая лекция

#### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ</b>	<b>108</b>	ПК-2
Лекция. Автосервис — подсистема автомобильного транспорта	2	
Лекция. Правовые и нормативные основы технического сервиса колесных транспортных средств	2	
Лекция. Обеспечение работоспособности автотранспортных средств в эксплуатации	2	
Лекция. Производственно-техническая база предприятий автосервиса	2	
Лекция. Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий технического сервиса	4	
Лекция. Общая характеристика технологических воздействий, обеспечивающих работоспособность автомобилей	4	
Практическое занятие. Технология диагностирования автомобилей по тягово-экономическим показателям	4	
Практическое занятие. Диагностирование технического состояния автомобильных двигателей	6	
Практическое занятие. Получение и использование информации при комплексном диагностировании автомобиля	4	
Практическое занятие. Организация приемки автомобилей на СТО	4	
Практическое занятие. Подготовка предприятия технического сервиса к проведению сертификации соответствия качества услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств	6	
Практическое занятие. Определение потребности предприятий автомобильного транспорта в запасных частях. Общие положения.	4	
Практическое занятие. Управление запасами деталей на складах запасных частей	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение реферата Системы и технологии обслуживания и ремонта автомобилей. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Нормативно-правовая база автосервиса.	60	
Иная контактная работа:	0	

##### 8 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ</b>	<b>72</b>	ПК-2
Лекция. Организация производственной деятельности	3	

на станциях технического обслуживания автомобилей		
Лекция. Маркетинг на станциях технического обслуживания автомобилей	3	
Лекция. Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами	4	
Лекция. Основы технологического проектирования станций технического обслуживания автомобилей	6	
Практическое занятие. Определение нормативного расхода и потребности в топливосмазочных материалах	2	
Практическое занятие. Разработка технологической документации обслуживания автомобилей на поточной линии	4	
Практическое занятие. Диагностирование узлов, агрегатов, механизмов и систем автомобиля, обеспечивающих безопасность движения.	4	
Практическое занятие. Метрологическое обеспечение контрольно-диагностического оборудования	2	
Практическое занятие. Контроль экологической безопасности автомобилей	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение реферата Особенности услуг по обслуживанию автомобильного транспорта населения. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта.	40	
Иная контактная работа:	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины (модуля) рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине (модулю), концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. (при наличии)

Подготовка к занятиям семинарского типа включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины (модуля).

Содержание самостоятельной работы определяется рабочей программой дисциплины (модуля), оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины (модуля), к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины (модуля) включает выполнение практической работы, подготовку реферата.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания

хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины (модуля).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) является зачёт.

## Требования к оформлению реферата

**ВНИМАНИЕ: Важной составляющей частью работы над выбранной темой реферата являются консультации со своим научным руководителем. Это поможет правильно сформулировать цели, задачи, содержание реферата.**

- Объем реферата: 20-24 страниц. По согласованию с преподавателем, объём может быть меньше

- Бумага: формат - А4

- Поля: верхнее, нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1,5 см. ● Текст:

- шрифт – Times New Roman, размер – 14 пт., цвет – чёрный (авто) - интервал - 1,5 в редакторе Word

- интервалы между абзацами не допускаются

- каждый абзац начинается с красной строки, т.е. делается абзацный отступ.

**Структура реферата:** Титульный лист (форма прилагается).

План (образец оформления прилагается). Введение (2-3 с.).

Основная часть (до 20 с.) включает в себя главы (с параграфами) или разделы. **В тексте реферата слово «основная часть» не пишется.** Заключение (до 2 с.).

Список использованных источников и литературы. Приложения (если есть).

Введение, Заключение, Список использованных источников и литературы, Приложения – **не** нумеруются

Нумерация страниц начинается с 3-й страницы (Введение), нумерация начинается с цифры «3».

### **Введение**

Во введении необходимо аргументировать актуальность выбранной темы, т.е. показать её современность и значимость (в том числе, возможно, и для автора). Рекомендуется дать краткий обзор использованных источников и литературы. Далее необходимо сформулировать цель работы и определить задачи для её достижения. Завершается введение информацией о содержании реферата («Реферат состоит из введения, ...(указать количество) глав (или разделов), заключения, списка использованных источников и литературы и приложения (последнее - если есть)»)

### **Основная часть**

Она может быть представлена в виде **разделов** или **глав**. В последнем случае глава состоит из нескольких параграфов. Рекомендуемое количество глав (разделов) – 2-3, параграфов в главах – 2-3. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа. Названия глав или разделов не должны дублировать название темы, а названия параграфов – названия глав. Каждая глава или раздел должны раскрывать определённую часть темы реферата, а в совокупности – всю тему целиком. Следует помнить, что реферат оценивается, в первую очередь, в зависимости от степени раскрытия темы.

### **Заключение**

Важнейшая составная часть реферата. В нем кратко подводятся основные выводы и результаты исследования, возможны рекомендации для дальнейшего исследования.

### **Список использованных источников и литературы**

В него входит название тех источников и литературы, которые вы изучали при написании реферата. Он составляется в алфавитном порядке и нумеруется. Список должен включать в себя, в том числе, современную литературу по выбранной теме. В списке должна быть указана научная литература (не менее 5 наименований). Учебная литература может быть использована, но она не может быть основой для подготовки реферата.

## **Приложения**

В виде Приложений даётся иллюстрированный материал, таблицы или текст вспомогательного характера. Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих листах, в общий объём реферата они не включаются.

## ***ВНИМАНИЕ:***

***Важнейшим элементом правильного оформления реферата являются ссылки/сноски. Мы рекомендуем их делать внизу каждой страницы (подстрочник).***

***ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА*** МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

ИНСТИТУТ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ

КАФЕДРА ЭКСПЛУАТАЦИИ МАШИН И ОБОРУДОВАНИЯ



## РЕФЕРАТ

на тему:

«.....» *(указать название темы)*

Студента(ки) группы ..... *(указать группу)* .....*(указать ФИО)*

Преподаватель:

..... *(указать уч. звание, уч. степень – если есть у научного руководителя,  
ФИО)*

Йошкар-Ола, .... (указать год )

## **ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ПЛАНА**

ПЛАН:

Введение. С.3-4

Глава1. <i>Название главы.</i>	С. 5-
12 1.1. <i>Название параграфа.</i>	С. 5- 8
1.2. <i>Название параграфа.</i>	С. 9-12

Глава 2. *Название главы.*

2.1. *Название параграфа.*

## 2.2. Название параграфа. ( ИЛИ:

Раздел I. Название раздела.

Раздел II. Название раздела. Заключение.

Список использованных источников и литературы.

Приложения (если есть).

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

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Кабанов, Евгений Иванович. Техническое обслуживание автомобилей. Лабораторный практикум [Текст] : учебное пособие для автотранспортных техникумов / Е. И. Кабанов, В. Я. Пищук. Москва: Транспорт, 1989. - 157 с. ISBN 5-277-00414-9. Экземпляры: всего 10.	10
2.	Виноградов, Виталий Михайлович. Техническое обслуживание и ремонт автотранспорта [Текст] : учебник для использования в образовательном процессе образовательных организаций, реализующих образовательные программы среднего профессионального образования / В. М. Виноградов, А. А. Черепяхин. Москва: КноРус, 2020. - 329 с. ISBN 978-5-406-07276-9. Экземпляры: всего 23.	23
3.	Планирование и организация технического обслуживания и ремонта автомобилей [Текст] : учебное пособие по курсовому проектированию : [по направлениям подготовки бакалавров 23.03.03 и 35.03.02] / [Р. В. Яблонский и др.]; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 79 с. ISBN 978-5-8158-1731-9. Экземпляры: всего 31.	31 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Iablonskii_planirovanie_organizacii_2016.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Iablonskii_planirovanie_organizacii_2016.pdf</a>
4.	Веденеев, Александр Григорьевич. Справочник по техническому обслуживанию и ремонту лесозаготовительных машин и оборудования [Текст] / А. Г. Веденеев, И. В. Воскобойников, С. И. Рузин; Упр. гл. механика и гл. энергетика Минлеспрома СССР. Москва:	46

	Лесная промышленность, 1979. - 319, [1] с. Экземпляры: всего 46.	
5.	Шестопалов, Сергей Константинович. Устройство, техническое обслуживание и ремонт легковых автомобилей [Текст] : [учеб. пособие для студетов учреждений сред. проф. образования по специальности 1705 "Техн. обслуживание и ремонт автомобил. трансп."] / С. К. Шестопалов. 2-е изд., стер. МоскваМосква: АкадемияПрофОбрИздат, 2002. - 540 с. ISBN 5-7695-1020-X5-94231-071-8. Экземпляры: всего 13.	13
6.	Эксплуатация и техническое обслуживание дорожных машин, автомобилей и тракторов [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по специальности 1706 "Эксплуатация и ремонт подъемно-трансп., строит., дорож. машин и оборудования (по отраслям)" / [С. Ф. Головин, В. М. Коншин, А. В. Рубайлов и др.] ; под ред. Е. С. Локшина. 2-е изд., стер. Москва: Академия, 2004. - 461 с. ISBN 5-7695-1728-X. Экземпляры: всего 19.	19
7.	Организационно-экономическое обоснование технического обслуживания и ремонта техники [Текст] : учеб. пособие / [М. М. Ахмадеева, Т. П. Ларионова, Л. В. Пантелеева, Г. С. Юнусов]. 2-е изд., испр. и доп. Йошкар-Ола: МарГТУ, 2007. - 148 с. ISBN 5-8158-0572-9. Экземпляры: всего 60.	60
8.	Диагностика и техническое обслуживание машин : [учеб. для студентов вузов по специальностям "Технология обслуживания и ремонта машин в агропром. комплексе", "Механизация сел. хоз-ва"] / [А. Д. Ананьин и др.]. Москва: Academia, 2008. - 428 с. ISBN 978-5-7695-3985-5. Экземпляры: всего 10.	10
9.	Организационно-экономическое обоснование технического сервиса [Текст] : [учеб. пособие для вузов по специальности "Механизация сел. хоз-ва"] / [М. М. Ахмадеева и др.] ; под ред. М. М. Ахмадеевой; М-во образования и науки РФ, ГОУ ВПО "Мар. гос. техн. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2011. - 135 с. ISBN 978-5-8158-0871-3. Экземпляры: всего 37.	37 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Axmadeeva_obosnovanie_servisa.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Axmadeeva_obosnovanie_servisa.pdf</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	<a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	3а (II)	Баллон кислородный (1), Вибратор ИР 121 (1), Газоанализатор ГИАМ-29 (1), Генератор ИР 121 (1), Доска классная 1000*1500 (1), Монитор LCD Samsung 22" SM 225MW (1), Нагрузочная вилка НВ-03 (1), Однофазное переносное профессиональное зарядное устройство TEST 48/2 PROF (1), Прибор проверки свечей (1), Прибор регулировки форсунок без трубки (1), Сварочный полуавтомат Торнадо-160 (1), Систем.блок Р-Athlon64 X2 6000/1024*2Мб/320 Gb/клавиатура+мышь+коврик (1), Станок сверлильный Корвет-41 (1), СТЕНД ДЛЯ ИСПЫТАНИЯ (1), СТЕНД КИ-4200 (1), СТЕНД ЭЛЕКТРО СТЭУ28 (1), Стенд для сборки разборки КПП (1), Стенд для сборки разборки сцепления (1), Стенд М106/Ки15706 (1), Стробоскоп мотортестер FOCUS F-10 (1), ЭЛ.ТОРМОЗНОЙ СТЕНД КИ-1363-Б (1), Электродвигатель АИР 10094 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может	Зачтено

допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий
--

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

### ВЫПОЛНЕНИЕ ИОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

Домашняя контрольная работа выполняется вобычной ученической тетради в клетку от руки или с применением средств ПЭВМ вскоросшивателе с заполнением титульного листа.

Оформление текста:

размер бумаги А4; колонтитулы – 1,25 см; шрифт Times New Roman (основной текст), размер 14; выравнивание текста по ширине; поля: 30 мм – левое; 10 мм – правое; 20 мм – верхнее и нижнее; межстрочное расстояние – одинарное; красная строка – 1,5 см.

Нумерация страниц текста контрольной работы сквозная, номер проставляется в середине нижнего поля без точек и тире арабскими цифрами, первая страница не нумеруется.

Последовательность задания студент имеет право изменить, но обязан выполнить все задания по своему варианту. При выполнении каждого задания ставится номер задания (вопроса) согласно своего варианта, приводится полностью задание, а затем дается полный ответ с приведением иллюстраций, формул (с расшифровкой), таблиц, схем, графиков.

Дается общая оценка «зачтено» или «незачтено». Если работа не зачтена, в нее необходимо внести соответствующие исправления с учетом сделанных замечаний. Повторная проверка работы осуществляется, как правило, тем же преподавателем, который рецензировал ее впервые. Студенты, не выполнившие контрольную работу или не получившие зачета по ней, к экзамену не допускаются.

Выполнение контрольного задания студент должен представить преподавателю для проверки за две недели до лабораторно-экзаменационной сессии.

В конце домашней контрольной работы приводится перечень используемой литературы.

	Варианты									
	Последняя цифра	0	1	2	3	4	5	6	7	8
Предпоследняя цифра	0	1, 50,	11, 40	21, 30	31, 20	41, 10	1, 25	11, 35	21, 45	31,
	1	2, 49,	12, 39	22, 29	32, 19	42, 9	2, 26	12, 36	22, 46	32,
	2	3, 48,	13, 38	23, 28	33, 18	43, 8	3, 27	13, 37	23, 47	33,
	3	4, 47,	14, 37	24, 27	34, 17	44, 7	4, 28	14, 38	24, 48	34,

4	5, 46,	15,36	25, 26	35, 16	45, 6	5, 29	15, 39	25,49	35, 9	45, 1
5	6, 45,	16,35	26, 25	36, 15	46, 5	6, 30	16, 40	26, 50	36, 10	46, 2
6	7, 44,	17,34	27, 24	37, 14	47, 4	7, 31	17, 41	27, 1	37, 11	47, 2
7	8, 43,	18,33	28, 23	38, 13	48, 3	8, 32	18, 42	28, 2	38, 12	48, 2
8	9, 42,	19,32	29, 22	39, 12	49, 2	9, 33	19, 43	29, 3	39, 13	49, 2
9	10, 41,	20,31	30, 21	40, 11	50,1	10, 34	20, 44	30, 4	40, 14	50, 2

#### Темы контрольных работ

1. Научное и прикладное определение понятия "Техническая эксплуатация автомобилей".
2. "Автомобильный сервис" как разновидность технической эксплуатации, его специфичность.
3. Тенденции развития автомобильного транспорта. Характеристика автомобильного парка России.
4. Автомобилизация населения. Предприятия автомобильного сервиса.
5. Причины изменения технического состояния автомобилей в процессе эксплуатации: изнашивание, пластическая деформация, усталостное разрушение, коррозия.
6. Отказ как событие, нарушающее работоспособность изделия.
7. Понятие о наработке, ресурсе, отказе, надежности, работоспособности.
8. Влияние скоростных, нагрузочных режимов, дорожных условий и других факторов на изнашивание узлов и механизмов, расход топлива, на уровень экологической безопасности автомобилей.
9. Классификация условий эксплуатации. Особенности эксплуатации автомобилей индивидуального пользования.
10. Техническая эксплуатация и автомобильный сервис как системы обеспечивающие работоспособность автомобиля; их составные элементы – техническое обслуживание и ремонт.
11. Типы и функции предприятий автомобильного транспорта.
12. Структура и назначение предприятий автомобильного сервиса.
13. Цель и основы планово-предупредительной системы ТО и ремонта автомобилей.
14. Системы технической эксплуатации в других промышленно развитых странах.
15. Специфика технической эксплуатации автомобилей импортного производства.
16. Определение понятий технология, технологический процесс, организация производственного процесса, рабочий пост/место.
17. Основные типы применяемого оборудования, их принцип работы.
18. Диагностика как метод получения индивидуальной информации о уровне работоспособности автомобиля и его элементов.
19. Роль и назначение диагностики в производственном процессе. Методы и средства проведения. Диагностические параметры.
20. Диагностика технического состояния автомобиля в целом по топливным и мощностным характеристикам.
21. Методы организации проведения ТО на универсальных постах. Индивидуальный и агрегатный методы проведения ТР. Преимущества и недостатки.
22. Планирование работ ТО и ТР. Организация работ на участках и в цехах с учетом уровня оснащения производственно-технической базы.
23. Характеристика производственного персонала предприятий автосервиса и АТП.
24. Организационно-производственные структуры. Типовые формы организации труда.
25. Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания автомобилей.
26. Уровень удовлетворения производственно-технической базой автотехобслуживания.
27. Парк легковых и грузовых автомобилей промышленно развитых стран Европы и

Америки.

28.Виды предприятий автосервиса развитых стран и формы организации их работы. Виды предлагаемых услуг.

29.Взаимоотношения с клиентурой.Профессиональная подготовка обслуживающего персонала в развитых странах.

30.Факторы, формирующие и обеспечивающиеобъем на слуг по ТО и ремонту автомобилей.

31.Особенности эксплуатации транспортныхсредств населения – сезонность и интенсивность эксплуатации, способы и видыхранение автомобилей, региональность.

32.Показатели обращаемости владельцаавтомобилей на СТОА.

33.Содержание раздела по ТО и ремонтуавтомототранспортных средств. Виды услуг: локальная, косвенная, услугиторговли. Обслуживание автотуристов.

34.Предпродажная подготовка, гарантийныйремонт, ТО по талонам сервисных книжек.

35.Услуги по текущему ремонту напослегарантийном периоде эксплуатации (заявочный ремонт).

36.Правила предоставления услуг по ТО и ремонту автомобилей с ручным управлением.

37.Требования межгосударственныхстандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг.

38.Управление качеством услуг. Механизмформирования рынка услуг.

39.Государственное регулирование развитиясервиса.

40.Особенности производственных процессовв автосервисе. Технологические маршруты ТО и ТР автомобилей на предприятияхавтосервиса.

41.Приемка автомобилей на обслуживание ивыдача после обслуживания как обязательные элементы технологического процесса ипроцедуры работы с клиентом.

42.Первичный документооборот. Организация и технология предпродажной подготовки, гарантийного ремонта.

43.Технический контроль. Диагностированиеавтомобилей при приемке и выдаче.

44.Основные нормативные документы поуправлению производством. "Положение о ТО и ремонте автомобилей,принадлежащих гражданам".

45.Системная организация сбыта.Поставщики, продавцы, потребители. Методы и каналы сбыта запасных частей.

46.Система управления деятельностью попроизводству и сбыту запасных частей.

47.Виды торговли. Товарная политика.Торговая номенклатура.

48.Развитие дилерской сети. Структура ирасчет цен.

49.Анализ результатов деятельности испроса на запасные части. Факторы, влияющие на сбыт, методы его прогноза.

50.Управление складскими запасами.Современные базы данных для запасных частей.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение

высшего образования

«Поволжский государственный технологический университет»

Институт механики и машиностроения



Кафедра Эксплуатации машин и оборудования

## **Контрольная работа**

По дисциплине

**«Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе»**

Вариант 00

Выполнил: студент

группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Проверил: \_\_\_\_\_

Йошкар-Ола

2023г.

Введение

1. Научное и прикладное определение понятия "Техническая эксплуатация автомобилей".

50. Управление складскими запасами. Современные базы данных для запасных частей.

### Список литературы

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

#### **7 Семестр**

1. В каком из перечисленных ниже вариантов представлены примеры всех объектов автосервиса?

- a) магазин, кемпинг, дорожное полотно, СТО, дорожные знаки;
- b) светофор, мотель, кемпинг, гараж, ГИБДД;
- c) магазин, грузовая станция, дорожное полотно, СТО, автосвалка;
- d) магазин, АЗС, дорожное полотно, стоянка, пункт автоконтроля.

2. Главная особенность в продукции автосервиса состоит в том, что:

- a) человеческие оценки качества субъективны;
- b) в основном продукцией является товар;
- c) услуг неотделима от мест предоставления;
- d) качество зависит от культуры обслуживания.

3. Комплекс маркетинга в автосервисе состоит из:

- a) продукция, стоимость, стимулирование сбыта, продвижение товара;
- b) продукция, ценообразование, стимулирование сбыта, продвижение товара;
- c) продукция, цена, стимулирование сбыта, распространение продукции;
- d) продукция, ценовая политика, реклама, продвижение товара.

4. Процесс оказания автосервисных услуг состоит из трех взаимосвязанных элементов:

- a) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; реализация услуг;
- b) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; стимулирование услуг;
- c) получение заказов на услуги от населения; выполнение работ; реализация услуг;
- d) прием заказов на услуги от населения; выполнение заказов; предоставление услуг.

5. Виды сегментации в автосервисе:

- a) по признакам конкурентов, по услугам, по ценам;
- b) по признакам потребителей, по услугам, по конкурентам;
- c) по гарантии, по пробегу автомобилей, по специализации;
- d) по процессу оказания услуги, по способу предоставления услуг, по месту расположения станции.

## **8 Семестр**

6. Дjobберами являются:

- a) фирмы-распространители продукции;
- b) официальные представители;
- c) фирменные станции;
- d) дилеры.

7. Цель автосервиса в целом состоит в том:

- a) чтобы обеспечить оптимальное использование заложенных в автомобиле возможностей;
- b) чтобы обеспечить максимальное использование заложенных в автомобиле возможностей;
- c) чтобы детали и сборочные единицы сохранялись при ремонте принадлежность к определенному объекту;
- d) чтобы неисправные агрегаты заменяются новыми или отремонтированными.

8. В понятие «автосервис» входит:

- a) это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего "жизненного" цикла;
- b) это подсистема поддержания работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации;
- c) это инфраструктура автомобильного транспорта, которая включает в себя системы торговли, поддержания работоспособности и восстановления автомобилей, его технической эксплуатации, использования и устранения вредных последствий;
- d) это система поддержания и восстановления работоспособности автомобиля, которая включает в себя подсистемы информации о клиентах и для клиентов, продажу запасных частей, материалов и принадлежностей, управление запасами, обслуживание клиентуры, диагностики технического обслуживания и ремонта автомобилей.

9. При складской форме доставки:

- a) доставка грузов от предприятия до поставщика напрямую;
- b) доставка осуществляется через посреднические склады;
- c) объем поставки ограничен нормами отгрузки;
- d) рентабелен для малых предприятий.

10. Особенность ценообразования состоит в том, что:

- a) станция может влиять на стоимость запасных частей;
- b) станция зависит от конкурентов;
- c) ценовую политику определяет большое число специалистов;
- d) окончательную оценку сделает клиент.

