

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИММ

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

27.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.2.11 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	324 / 9	часов/зачетных единиц
Лекции	32	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	64	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	96	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	8	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	192	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	8	семестр
Зачет	7	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:

ст.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)	
21.02.2023	протокол №	7	
(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): Полатов Николай Арсланович, Заместитель директора – главный инженер ГБУ РМЭ “Автобаза правительства РМЭ”

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.03.2023 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	знания: Знает организацию процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции умения: Умение показать организацию процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции навыки: Владеет навыками организации процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции
	ПК-2.2 Планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции	знания: Знает планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции умения: Умение планирования технического обслуживания и ремонта промышленной продукции навыки: Владеет навыками планирования технического обслуживания и ремонта промышленной продукции

<p>ПК-2.3 Управление интегрированными процедурами материально-технического обеспечения промышленной продукции</p>	<p>знания: Принципы и методы построения системы и инструменты управления производством с помощью современной логистики. Основы планирования жизненного цикла инновационной машиностроительной продукции. Экономико-математические модели для описания состояния многономенклатурных запасов промышленной организации. Основы современного материального производства, особенности формирования показателей качества и конкурентоспособности наукоемкой продукции.</p> <p>умения: Разрабатывать и применять на практике модели управления производственными ресурсами и логистическими цепочками. Разрабатывать экономико-математические и компьютерные модели производственно-коммерческих процессов жизненного цикла наукоемкой продукции. Организовывать проектную работу в организации, разрабатывать и контролировать ресурсо-временные проектные показатели</p> <p>навыки: Управление процессами кодификации предметов материально-технического обеспечения с ориентацией на компьютерную обработку данных для сокращения номенклатуры закупаемых изделий и комплектующих, исключения неоправданного дублирования и предоставления необходимой информации потребителям и поставщикам. Обеспечение формирования перечня (набора) запасных частей и расходных материалов, необходимых для поддержки функционирования изделия в начальный период его эксплуатации. Осуществление планирования закупок предметов материально-технического обеспечения, организация процедуры направления запросов о ценах и получения данных прайс-листов. Обеспечение выполнения процедуры оценки уровня текущих запасов по предметам материально-технического обеспечения, принятия своевременных решений о необходимости пополнения этих запасов, подготовки соответствующих заявок, контроля качества поступающих предметов, организация их хранения и выдачи. Управление заказами и счетами на оплату заказанных предметов материально-технического обеспечения.</p>
---	---

<p>ПК-2.4 Организация мероприятий по обеспечению электронной эксплуатационной и ремонтной документацией</p>	<p>знания: Требования к эксплуатационной документации, изложенные в международных и государственных стандартах, касающиеся структуры, оформления и содержания разрабатываемой документации. Принципы построения и работы электронных вычислительных машин, структура локальных и глобальных компьютерных сетей, назначение и методы разработки программного обеспечения, сведения о языках программирования и областях их применения в информационных технологиях. Типовые варианты построения системной архитектуры и технологии баз данных отраслевых информационных систем, схемы организации информационной службы наукоемкой организации. Функциональность современных отраслевых информационных систем управления жизненным циклом наукоемкой продукции, управления производством и управления организации</p> <p>умения: Использовать инструментальные средства (в том числе пакеты прикладных программ) для решения прикладных инженерно-технических и технико-экономических задач, планирования и проведения работ. Решать задачи разработки структуры и содержания интерактивных электронных технических руководств.</p> <p>навыки: Обеспечение персонала интерактивными электронными техническими руководствами, содержащими справочные материалы об устройстве и принципах работы изделия, о технологии выполнения операций с изделием, потребности в необходимых инструментах и материалах, о количестве и квалификации персонала, о диагностике состояния оборудования и поиска неисправностей, о подготовке и реализации автоматизированного заказа материалов и запасных частей. Организация мероприятий по переводу в электронный вид конструкторско-технологической, нормативно-справочной и эксплуатационной документации организации.</p>
---	--

<p>ПК-2.5 Организация исследований и осуществление разработок новых методов, моделей и механизмов интегрированной логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции</p>	<p>знания: Подходы, методы и результаты прикладной статистики, экспертных оценок, теории принятия решений и экономико-математического моделирования, в частности моделирования технологий обеспечения качества, методы классификации, теории нечеткости и статистики интервальных данных, принятия решений в условиях неопределенности и риска. Методы прогнозирования, технико-экономических исследований научно-технических решений и нормативного проектирования инновационных видов продукции и процессов. Функциональность основных классов отечественных и зарубежных отраслевых информационных систем управления жизненным</p> <p>умения: Выполнять технико-экономический анализ проектных, конструкторских и технологических решений для выбора оптимального варианта реализации инноваций, разрабатывать компьютерные модели исследуемых процессов и систем. Осуществлять постановку задач для моделирования управленческих и производственных процессов в организации наукоемкой сферы; планировать, организовывать и контролировать коммуникации между профессиональными коллективами разработчиков, исследователей или проектными группами; строить статистические модели, применять методы описания данных, оценки, проверки гипотез. Проводить анализ управленческой ситуации, строить соответствующую ей организационно-экономическую модель для решения конкретных задач управления организацией, изучать ее свойства и характеристики, разрабатывать на ее основе адекватные управленческие решения, используя основные методы статистического анализа данных.</p>
---	---

	<p>навыки: Организация работы исследовательских коллективов по изучению проблем повышения эффективности процессов постпродажного обслуживания и сервиса в наукоемких отраслях промышленности. Способствование развитию творческой инициативы работников, руководство работой по рассмотрению и внедрению рационализаторских предложений и изобретений, оформлению в установленном порядке заявок и других необходимых документов на авторские свидетельства на изобретения, патенты и лицензии. Организация работы по изучению и внедрению научно-технических достижений, передового отечественного и зарубежного опыта по инновационному развитию процессов постпродажного обслуживания и сервиса.</p>
<p>ПК-2.6 Руководство проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции с использованием современных информационных технологий</p>	<p>знания: Основы создания интегрированных логистических автоматизированных систем управления взаимодействием этапов жизненного цикла наукоемкой продукции. Современные системы и технологии, применяемые для информационной поддержки жизненного цикла наукоемкой продукции. Принципы и порядок организации процессов сервисного обслуживания продукции наукоемкого производства, а также его комплексной оценки. Основные современные логистические модели кооперации наукоемких производств и управления цепями поставок. Основные принципы информационного взаимодействия контрагентов в процессе снабженческо-сбытовой деятельности наукоемкой организации. Современные информационные системы, применяемые на стадиях закупочной, распределительной и сбытовой деятельности наукоемкой организации, порядок их внедрения</p> <p>умения: Использовать методы логистики и оптимизировать производственно-технологические ресурсы наукоемкой организации. Использовать методики разработки организационных структур и информационно-управленческих систем инновационной организации, управления организационными изменениями в рабочих коллективах при внедрении новой техники и технологий. Моделировать процессы жизненного цикла наукоемкой продукции; осуществлять анализ длительности и стоимости этапов жизненного цикла наукоемкой продукции; применять технологии управления данными о жизненном цикле наукоемкой продукции; разрабатывать системы интегрированной логистической поддержки сложной техники.</p>

		<p>навыки: Организация разработки и реализации мероприятий по внедрению прогрессивной техники и технологии, улучшению использования ресурсов организации для повышения качества сервисной поддержки потребителей промышленной продукции. Осуществление оперативного управления работами по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции. Проверка соответствия проектной документации действующим нормативным документам и стандартам, определение степени детализации планов проектов. Организация работы по совершенствованию документооборота на стадиях постпродажного обслуживания и сервиса: определение входных и выходных документов, порядка их ввода и вывода, приема и переформирования, передачи по каналам связи, оптимизации документов, рационализации их содержания и построения.</p>
--	--	---

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), Эксплуатационные материалы (ПК-2), Устройство и эксплуатация специализированной техники и оборудования (ПК-2), Электрооборудование автомобилей и тракторов (ПК-2); практик: Производственная практика. Эксплуатационная практика (ПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Автозаправочные комплексы (ПК-2), Транспортная планировка городов (ПК-2), Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятий сервиса (ПК-2), Транспортная логистика (ПК-2); практиках: Преддипломная практика (ПК-2); 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: классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
СИСТЕМЫ, ТЕХНОЛОГИИ В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ	108	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 Системы и технологии обслуживания и ремонта автомобилей. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Нормативно-правовая база автосервиса.	60	
Иная контактная работа: зачет, выполнение контрольной работы	0	

8 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ В АВТОМОБИЛЬНОМ СЕРВИСЕ	180	ПК-2
Лекция. Организация производственной деятельности на станциях технического обслуживания автомобилей	3	
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 топливо-смазочных материалах	6
Практическое занятие. Разработка технологической документации обслуживания автомобилей на поточной линии	6
Практическое занятие. Диагностирование узлов, агрегатов, механизмов и систем автомобиля, обеспечивающих безопасность движения.	6
Практическое занятие. Метрологическое обеспечение контрольно-диагностического оборудования	8
Практическое занятие. Контроль экологической безопасности автомобилей	6
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение реферата Особенности услуг по обслуживанию автомобильного транспорта населения. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта.	132
Иная контактная работа:	0
Подготовка к экзамену	30
Проведение экзамена	6

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. 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, курсового проекта, контрольной работы, подготовку реферата**. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине (**модулю**) является в 7 семестре **зачёт**,

в 8 семестре- экзамен; по курсовому проекту является дифференцированный 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. *Название главы.*

С. 5-

12 1.1. *Название параграфа.*

С. 5-

8 1.2. *Название параграфа.*

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, имеющихся 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 / https://portal.volgatech.net/books/Iablonskii_planirovanie_organizacii_2016.pdf
4.	Шестопапов, Сергей Константинович. Устройство, техническое обслуживание и ремонт легковых автомобилей [Текст] : [учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования по специальности 1705 "Техн. обслуживание и ремонт автомобил. трансп."] / С. К. Шестопапов. 2-е изд., стер. МоскваМосква: АкадемияПрофОбрИздат, 2002. - 540 с. ISBN 5-7695-1020-X5-94231-071-8. Экземпляры: всего 13.	13
5.	Эксплуатация и техническое обслуживание дорожных	19

	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.	
6.	Бычков, Владимир Петрович. Экономика предприятия и основы предпринимательства в сфере автосервисных услуг [Текст] : учебник : [по специальности "Сервис транспортных и технологических машин и оборудования (автомобильный транспорт)" направления подготовки "Эксплуатация наземного транспорта и транспортного оборудования"] / В. П. Бычков. Москва: Инфра-М, 2013. - 392, [1] с. ISBN 978-5-16-004018-9. Экземпляры: всего 10.	10
7.	Волгин, В. В. Мобильный автосервис [Электронный ресурс] : практическое пособие / В. В. Волгин. 3-е: Дашков и К, 2016. - 200 с. ISBN 978-5-394-02290-6.	https://e.lanbook.com/book/93333
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	http://www.cntd.ru

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),	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

	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)	
--	---	--

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 допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины

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

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 эксплуатации 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 обеспечивающие объем на слуг по ТО и ремонту автомобилей.
- 31.Особенности эксплуатации транспортных средств населения – сезонность и интенсивность эксплуатации, способы и виды хранения автомобилей, региональность.
- 32.Показатели обращаемости владельцев автомобилей на СТОА.
- 33.Содержание раздела по ТО и ремонту автотранспортных средств. Виды услуг: локальная, косвенная, услуги торговли. Обслуживание автотуристов.
- 34.Предпродажная подготовка, гарантийный ремонт, ТО по талонам сервисных книжек.
- 35.Услуги по текущему ремонту на послегарантийном периоде эксплуатации (заявочный ремонт).
- 36.Правила предоставления услуг по ТО и ремонту автомобилей с ручным управлением.
- 37.Требования межгосударственных стандартов серии ИСО 9000 к обеспечению качества услуг.
- 38.Управление качеством услуг. Механизм формирования рынка услуг.
- 39.Государственное регулирование развития сервиса.

40. Особенности производственных процессов в автосервисе. Технологические маршруты ТО и ТР автомобилей на предприятиях автосервиса.
41. Приемка автомобилей на обслуживание и выдача после обслуживания как обязательные элементы технологического процесса и процедуры работы с клиентом.
42. Первичный документооборот. Организация и технология предпродажной подготовки, гарантийного ремонта.
43. Технический контроль. Диагностирование автомобилей при приемке и выдаче.
44. Основные нормативные документы по управлению 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 по производству и сбыту запасных частей.
47. Виды торговли. Товарная политика. Торговая номенклатура.
48. Развитие дилерской сети. Структура и расчет цен.
49. Анализ результатов деятельности и спроса 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

7 Семестр

1. Типовые технологические процессы
2. Документирование технологических процессов.
3. Карта технологического процесса.
4. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений).
5. Расчет основных параметров технологических процессов.
6. Определение нормативов времени выполнения операций.
7. Определение потребности в квалификации и количестве персонала.
8. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.

8 семестр

1. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика.
2. Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях.
3. Организация документооборота объекта услуг автосервиса
4. Выбор метода обслуживания.
5. Организация работы постов.
6. Организация техпроцесса текущего ремонта (ТР).

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

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 станций.

8 Семестр

6. Джобберами 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 делает клиент.