

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИММ

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

18.02.2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

С.1.2.16 Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства

Квалификация выпускника

Инженер

(бакалавр/магистр/специалист)

Специализация

Автомобильная техника в транспортных технологиях

Курс 5
Семестр 10

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	24	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	24	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	48	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	96	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	10	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства

Программу составили:

доцент, к.т.н.	ЭМиО	СОГЛАСОВАНО	Д.В. Костромин
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

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

(наименование кафедры)		
10.02.2026	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	Д.В. Костромин
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Полатов Николай Арсланович, Заместитель директора – главный инженер ГБУ РМЭ “Автобаза правительства РМЭ”

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 19.02.2026 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: Системы, технологии и организация услуг в автомобильном сервисе умения: Умеет организовывать процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции навыки: Владеть навыками по организации процессов анализа логистической поддержки жизненного цикла промышленной продукции
	ПК-2.2 Планирование технического обслуживания и ремонта промышленной продукции	знания: Показать знания по планированию технического обслуживания и ремонта промышленной продукции умения: Умеет планировать технического обслуживания и ремонта промышленной продукции навыки: Владеть 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), Техническая эксплуатация гидравлических и пневматических систем (ПК-2), Устройство и эксплуатация машин и механизмов лесопромышленного комплекса (ПК-2), Устройство и эксплуатация машин и механизмов сельского хозяйства (ПК-2), Электромобили и автомобили с комбинированной энергоустановкой (ПК-2), Эксплуатационные материалы (ПК-2), Устройство и эксплуатация специализированной техники и оборудования (ПК-2), Тюнинг автомобилей (ПК-2), Эргономика и дизайн транспортных средств (ПК-2)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих 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, процедуры самообучения

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

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

10 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Системы, технологии в автомобильном сервисе.	48	ПК-2
Лекция. Автосервис — подсистема автомобильного транспорта	2	
Лекция. Правовые и нормативные основы технического сервиса колесных транспортных средств.	2	
Лекция. Производственно-техническая база предприятий автосервиса.	2	
Лекция. Назначение, классификация и характеристика технологического оборудования для предприятий технического сервиса.	2	
Практическое занятие. Организация приемки автомобилей на СТО. Диагностирование технического состояния автомобилей.	2	
Практическое занятие. Подготовка предприятия технического сервиса к проведению сертификации соответствия качества услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств.	2	
Практическое занятие. Определение потребности предприятий автомобильного транспорта в запасных частях. Общие положения.	2	
Практическое занятие. Управление запасами деталей на складах запасных частей	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Системы и технологии обслуживания и ремонта автомобилей. Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса. Нормативно-правовая база автосервиса.	32	
Организация услуг в автомобильном сервисе.	48	ПК-2
Лекция. Организация производственной деятельности на станциях технического обслуживания автомобилей	2	
Лекция. Маркетинг на станциях технического обслуживания автомобилей.	2	
Лекция. Обеспечение предприятий автосервиса материально-техническими ресурсами	2	
Лекция. Основы технологического проектирования станций технического обслуживания автомобилей	2	
Практическое занятие. Определение нормативного расхода и потребности в топливно-смазочных материалах	2	
Практическое занятие. Разработка технологической документации обслуживания автомобилей на поточной линии	2	
Практическое занятие. Метрологическое обеспечение контрольно-диагностического оборудования	2	
Практическое занятие. Контроль экологической безопасности автомобилей.	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Особенности услуг по обслуживанию автомобильного транспорта населения. Автосервис как подсистема отрасли автомобильного транспорта.	32	ПК-2
Сертификация, продажи и послепродажное обслуживание транспортных средств	48	
Лекция. Вопросы сертификации современных транспортных средств.	2	
Лекция. Организация продаж транспортных средств.	2	
Лекция. Ремонт и обслуживание ТС и их компонентов. Автомобильный сервис.	4	
Практическое занятие. Знакомство с инфраструктурой высокотехнологичных предприятий транспортной отрасли.	8	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Сертификации транспортных средств. Теория продаж. Организация продаж транспортных средств. Автомобильный сервис.	32	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины 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, 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.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, 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, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является **балльно-рейтинговый контроль**.

Темы рефератов:

1. Планово-предупредительная система ТОиР: организация, преимущества и недостатки.

1. Автоматизация бизнес-процессов в автосервисе: CRM-системы, программное обеспечение.
2. Организация работы с клиентами: прием заказов, консультации, выдача автомобиля.
3. Управление качеством услуг в автосервисе: стандарты, контроль, обратная связь.
4. Экономические аспекты деятельности: расчет стоимости, финансовое планирование.
5. Виды услуг в автосервисе. Техническое обслуживание: ежедневное, первое, второе, сезонное, плановое.
6. Виды услуг в автосервисе. Ремонтные работы: двигатель, трансмиссия, ходовая часть, кузовной ремонт, электрооборудование.
7. Виды услуг в автосервисе. Услуги шиномонтажа: замена шин, балансировка, ремонт шин.
8. Виды услуг в автосервисе. Услуги автомойки: ручная, автоматическая, химчистка.
9. Виды услуг в автосервисе. Дополнительные услуги: установка сигнализации, тюнинг, антикоррозийная обработка.
10. Внедрение принципов бережливого производства для оптимизации рабочих процессов автомобильного сервиса.
11. Оптимизация процессов управления гарантиями в автосервисе.
12. Сравнительный анализ франчайзинговых и независимых автосервисов.
13. Лучшие практики обучения и развития сотрудников в автосервисе.
14. Адаптация автосервисов для обслуживания электромобилей.
15. Влияние экологических норм на практику автосервиса.
16. Использование 3D-печати в автомобильном ремонте и кастомизации.
17. Телематика и дистанционная диагностика в современном автосервисе.
18. Проблемы кибербезопасности при техническом обслуживании и ремонте подключенных автомобилей.
19. Измерение и повышение удовлетворенности клиентов в автосервисных операциях.
20. Стратегии привлечения и удержания квалифицированных техников в автосервисной индустрии.
21. Управление и утилизация опасных отходов в автосервисе.
22. Роль социальных сетей в укреплении доверия и лояльности клиентов в автосервисе.
23. Сравнение традиционных методов обслуживания с современными цифровыми подходами.
24. Роль искусственного интеллекта в повышении точности автомобильной диагностики.
25. Сертификации современных транспортных средств.
26. Организация продаж транспортных средств.

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.	Организация производства технического обслуживания и текущего ремонта автомобилей [Текст] : учебное пособие : для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования / В. М. Виноградов, И. В. Бухтеева, В. Н. Редин, А. А. Соколов. Москва: Academia, 2009. - 254, [1] с. ISBN 978-5-7695-	4

	5377-6. Экземпляры: всего 4.	
2.	Шиловский, В. Н. Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования [Текст] : учебное пособие / Шиловский В. Н., Питухин А. В., Костюкевич В. М. Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 272 с. ISBN 978-5-8114-1835-0.	https://e.lanbook.com/book/211844
3.	Волгин, В. В. Автодилер: торговля техникой: практическое пособие. Авторынок и афтермаркет, организация торговли, управление, развитие [Электронный ресурс] : руководство / В. В. Волгин. Москва: Дашков и К, 2019. - 880 с. ISBN 978-5-394-01979-1.	https://e.lanbook.com/book/119273
4.	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 9.	9
5.	Рогов, Владимир Александрович. Управление запасами [Текст] : [учебное пособие для студентов вузов по направлениям: "Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств", "Автоматизация технологических процессов и производств"] / В. А. Рогов, А. Д. Чудаков. Старый Оскол: ТНТ, 2013. - 215 с. ISBN 978-5-94178-357-1. Экземпляры: всего 30.	30
6.	Голова, А. Г. Управление продажами [Электронный ресурс] : учебник / Голова А. Г. Москва: Дашков и К, 2020. - 280 с. ISBN 978-5-394-03902-7.	https://e.lanbook.com/book/229961
7.	Автосервис : станции технического обслуживания автомобилей [Текст] : учебник : для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" (специализация "Автосервис") / И. Э. Грибут, В. М. Артюшенко, Н. П. Мазаева [и др.] ; под редакцией В. С. Шуплякова, Ю. П. Свириденко. Москва: Альфа-МИнфра-М, 2009. - 476 с. ISBN 978-5-98281-131-8; ISBN 978-5-16-003244-3. Экземпляры: всего 12.	12
8.	Стуканов, Вячеслав Александрович. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта [Текст] : [учеб. пособие для студентов учреждений СПО по группе специальностей 190604 "Техн. обслуживание и ремонт автомобил. трансп."] / В. А. Стуканов. М.: ФОРУМИНФРА-М, 2011. - 206 с. ISBN 978-5-8199-0435-0; ISBN 978-5-16-004267-1. Экземпляры: всего 13.	13
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)	Аквадистиллятор (4л/час) ДЭ-4 (1), Баллон кислородный (1), Вибратор ИР 121 (1), Газоанализатор ГИАМ-29 (1), Генератор ИР 121 (1), Доска классная 1000*1500 (1), Комплект для очистки свечей (1), Макет двигателя сб. ВА3-21124 1.6 (1), Монитор LCD Samsung 22" SM 225MW (1), Набор профинструментов НУ-1412/108 (1), Нагрузочная вилка НВ-03 (1), Однофазное переносное профессиональное зарядное устройство TEST 48/2 PROF (1), Преобразователь ИР 121 (1), Прибор проверки свечей (1), Прибор регулировки форсунок без трубки (1), Принтер Canon LBP 1120 (1), Сварочный полуавтомат Торнадо-160 (1), Систем.блок P-Athlon64 X2 6000/1024*2Мб/320 Gb/клавиатура+мышь+коврик (1), Станина ИР 26,33 (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
2.	Гараж (III)	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 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 (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.

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.

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 сделает клиент.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для проведения БРК:

- 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 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.
51. Сертификация современных транспортных средств.