

Автономная некоммерческая организация высшего образования

**«СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ОТКРЫТЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**



«Утверждаю»

Проректор по УМР

О.М. Вальц

13 сентября 2018 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«АВТОСЕРВИС И ФИРМЕННОЕ**  
**ОБСЛУЖИВАНИЕ»**

Направление подготовки:

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

Профиль подготовки:

**23.03.03.01 Автомобили и автомобильное хозяйство**

Квалификация (степень): **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Санкт-Петербург, 2018

Рабочая программа дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов.

Основным документом для разработки рабочей программы является рабочий учебный план по направлению 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов и профиль подготовки:

23.03.03.01 Автомобили и автомобильное хозяйство;

Учебные и методические материалы по учебной дисциплине размещены в электронной информационно-образовательной среде университета.

**Разработчик:** Л.Л. Зотов, канд. тех. наук, доцент кафедры Электроэнергетики и автомобильного транспорта

**Рецензент:** В.Н. Денисов ООО «НПФ «Интекос», зам. генерального директора, д.т.н., профессор

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры Электроэнергетики и автомобильного транспорта от «12» сентября 2018 года, протокол № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	5
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ .....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	8
5.1. Темы контрольных работ .....	8
5.2. Темы курсовых работ (проектов). Темы курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрены .....	9
5.3. Перечень методических рекомендаций .....	9
5.4. Перечень вопросов для подготовки к экзамену .....	9
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	11
7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	11
8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	12
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....	12
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	13
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	14
12. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА .....	14
Приложение .....	16

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «**Автосервис и фирменное обслуживание**» является:

– изучение основных понятий и современных принципов создания комплекса услуг по фирменному обслуживанию, сервису и ремонту автомобилей;

– получение представления об управлении процессом предоставления этих услуг;

– выработка умения осуществлять эффективную конкуренцию на рынке услуг автосервиса.

1.2. Изучение дисциплины «**Автосервис и фирменное обслуживание**» способствует решению следующих задач профессиональной деятельности:

– овладению методами решения управленческих, инженерных и экономических задач в сфере автосервиса и фирменного обслуживания;

– формированию общекультурных и профессиональных компетенций в сфере автосервиса и фирменного обслуживания.

1.3. Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

## *Профессиональные (ПК)*

<i>Код компетенции</i>	<i>Наименование и (или) описание компетенции</i>
<b>ПК-16</b>	Способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
<b>ПК-17</b>	Готовностью выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения
<b>ПК-25</b>	Способностью к работе в составе коллектива исполнителей в области реализации управленческих решений по организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников
<b>ПК-37</b>	Владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применение в условиях рыночного хозяйства страны

1.4. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**ЗНАТЬ:** основные понятия и современные принципы эффективной организации и планирования производства услуг в сфере автосервиса и фирменного обслуживания; классификацию и основные виды предприятий

автосервиса производственную структуру предприятия; методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ и услуг.

**УМЕТЬ:** разрабатывать нормативы затрат рабочего времени с использованием методов хронометража; применять планирование основных процессов автосервиса; рассчитывать и оптимизировать параметры сетевого графика.

**ВЛАДЕТЬ:** методами оценки конкурентоспособности предприятия и уровня качества работ и услуг; разработки инфраструктуры предприятия; программами расчета основных технико-экономических показателей и размещения предприятия в пространстве.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Автосервис и фирменное обслуживание» относится к вариативной части дисциплин по выбору блока 1.

Дисциплина взаимосвязана с дисциплинами «Маркетинг», «Метрология, стандартизация и сертификация»; «Основы технологии производства и ремонта Т и ТТМО».

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее для дисциплин : «Производственный менеджмент», «Предпринимательское право», «Экономика предприятия», «Проектирование предприятий автомобильного транспорта», «Типаж и эксплуатация технологического оборудования ТиТТМО» и подготовки выпускной квалификационной работы бакалавра направления 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов профиля «Автомобили и автомобильное хозяйство», «Автомобильный сервис».

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ

№ п. п.	Наименование модуля и темы учебной дисциплины	Трудоёмкость по учебному плану (час/з.е.)	Виды занятий				Виды контроля		
			Лекции	Практическое занятие	Лабораторное занятие	Самостоятельная работа	Контрольная работа	Курсовая работа (проект)	Зачёт (экзамен)
<b>1</b>	<b>Модуль 1. Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса</b>	<b>44/1,22</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>40</b>			
2	Тема 1.1. Классификация предприятий автосервиса	18/0,5	2			16			
3	Тема 1.2. Формирование рынка услуг автосервиса	26/0,72		2		24			
<b>4</b>	<b>Модуль 2. Предпринимательская деятельность в сфере автосервиса</b>	<b>64/1,77</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>58</b>			
5	Тема 2.1. Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса.	26/0,72		2		24			
6	Тема 2.2. Конкурентоспособность СТО	26/0,72	2			24			
7	Тема 2.3. Практика фирменного обслуживания автомобилей	12/0,33			2	10			
<b>Всего</b>		<b>108/3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>98</b>	<b>1</b>		<b>Экз.</b>

### 4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Модуль 1. Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса (44 часа)

#### Тема 1.1. Классификация предприятий автосервиса (18 часов)

. Категория предприятий автосервиса по законодательству РФ. Малое предпринимательство в сфере автосервиса.

#### *Виды учебных занятий:*

Лекция: Классификация предприятий автосервиса 2 часа

## **Тема 1.2. Формирование рынка услуг автосервиса (26 часов)**

Сегментирование и определение рынка услуг автосервиса. Методы оценки качества и эффективности автосервиса. Нормативно-правовое обеспечение рынка услуг автосервиса.

### ***Виды учебных занятий:***

Практическое занятие: Формирование рынка услуг автосервиса 2 часа

## **Модуль 2. Предпринимательская деятельность в сфере услуг автосервиса (64)**

### **Тема 2.1. Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса (26 часов)**

Социально-экономическая оценка развития услуг автосервиса. Реклама и маркетинг. Взаимодействие СТО с АТП. Особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.

### ***Виды учебных занятий:***

Практическое занятие: Спрос и предложение на рынке услуг автосервиса. 2 часа

### **Тема 2.2. Конкурентоспособность СТО (26 часов)**

Ценообразование на услуги автосервиса. Повышение конкурентоспособности СТО, расширением номенклатуры услуг. Разработка бизнес-плана проекта создания СТО.

### ***Виды учебных занятий:***

Лекция: Конкурентоспособность СТО 2 часа

### **Тема 2.3. Практика фирменного обслуживания автомобилей (12 часов)**

Организация фирменного обслуживания легкового автотранспорта. Сервис газобаллонных автомобилей. Франчайзинг в сфере услуг автосервиса.

### ***Виды учебных занятий***

Лабораторная работа Изучение конструкции и принципов работы диагностического стенда по испытанию электрооборудования автомобилей СКИФ-1-01. 2 часа

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 5.1. Темы контрольных работ

Вариант	Наименование тем
1	2
1	Основные тенденции в развитии автомобильного транспорта России на современном этапе. Формирование рынка услуг автосервиса
2	Обоснование необходимости технических воздействий на подвижной состав в процессе эксплуатации
3	Сущность и назначение услуг автосервиса. Понятие рынка услуг автосервиса
4	Виды и характеристика станций технического обслуживания автомобилей
5	Малое предпринимательство в сфере автосервиса. Особенности, преимущества, недостатки
6	Развитие услуг автосервиса легкового автомобильного транспорта в РФ
7	Организационно-правовые формы предпринимательской деятельности в автосервисе
8	Содержание организационно-правовых форм предпринимательской деятельности
9	Особенности индивидуального предпринимательства в РФ
10	Обоснование необходимости опережения темпов роста объема услуг автосервиса по сравнению с темпами роста численности автотранспорта в стране
11	Социально-экономическое значение развития услуг автосервиса
12	Методы оценки качества и эффективности автосервиса
13	Изучение спроса и предложений на рынке услуг автосервиса. Емкость рынка услуг автосервиса
14	Особенности ценообразования на услуги автосервиса
15	Реклама на рынке автосервиса: назначение и методы ее проведения
16	Эффективность, как основа конкурентности услуг предприятий автосервиса
17	Конкурентоспособность станций технического обслуживания и пути ее повышения
18	Перспективы газификации на автомобильном транспорте и сервис газобаллонных автомобилей
1	2
19	Цели и преимущества фирменного обслуживания автомобилей
20	Оперативное управление производством на станции технического обслуживания
21	Стратегии конкуренции на рынке услуг автосервиса
22	Особенности и преимущества метода "прямой приемки" при организации автосервиса
23	Диверсификация производства и ее особенности на стадии технического обслуживания
24	Основные способы организации видов услуг автосервиса, которые может выполнять СТО
25	Особенности организации автосервиса в сельской местности
26	Сущность и назначение бизнес-планирования на СТО
27	Содержание бизнес-плана проекта создания СТО. Основные показатели оценки эффективности проекта
28	Состав затрат на выполнение услуг СТО и методика их расчета
29	Обоснование необходимости государственного регулирования предпринимательской деятельности



1	2
30	Государственная регистрация предприятий и индивидуальных предпринимателей
31	Нормативно-правовое обеспечение рынка услуг автосервиса
32	Методы государственной поддержки малого предпринимательства в сфере автосервиса
33	Микрофинансирование малых предприятий и индивидуальных предпринимателей
34	Франчайзинг, как способ льготного предпринимательства в сфере автосервиса
35	Сущность сертификации услуг автосервиса и запасных частей
36	Основные элементы инфраструктуры поддержки малого предпринимательства и перспективы их развития
37	Обоснование необходимости государственной поддержки малых предприятий
38	Преимущества и недостатки в организации малого бизнеса в России
39	Франчайзинговая система организации малого предпринимательства и перспективы ее применения в сфере автосервиса
40	Основные задачи, направления и методика сертификации услуг автосервиса
41	Налогообложение субъектов деятельности в сфере автосервиса
42	Характеристики единого налога на вмененный доход и упрощенной системы налогообложения, применяемой на предприятиях автосервиса
43	Назначение налогов. Какие налоги заменяет единый социальный налог и условия его применения
44	Особенности учета доходов и налогообложения индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в сфере автосервиса
45	Сущность, виды и особенности применения лизинга на предприятии автосервиса
46	Международный лизинг машин и оборудования
47	Обоснование преимуществ лизинга как способа инвестирования
48	Обоснование составляющих лизинговой платы и методика их расчета
49	Какие виды лизинга применяются в сфере автосервиса и перспективы их развития
50	Подготовка СТО для сертификации услуг. Подготовка производственного оборудования, квалификационных документов, нормативно-технической документации

**5.2. Темы курсовых работ (проектов).** Темы курсовых работ (проектов) учебным планом не предусмотрены

**5.3. Перечень методических рекомендаций**

№ п/п	Наименование
1	Методические рекомендации по выполнению лабораторной работы
2	Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

**5.4. Перечень вопросов для подготовки к экзамену**

**Модуль 1.**

1. Основные тенденции в развитии автомобильного транспорта России на современном этапе.
2. Сущность и назначение услуг автосервиса.
3. Характеристика и направления деятельности СТО автомобилей.

4. Признаки предприятия, которые относятся к категории малых.
5. Особенности индивидуального предпринимательства.
6. Определение рынка услуг автосервиса.
7. Почему для услуг автосервиса характерно непостоянство качества.
8. Характерные недостатки предприятий автосервиса.
9. Какие технико-эксплуатационные показатели автопарка находятся в прямой зависимости от эффективности выполнения услуг автосервиса.
10. По какой формуле рассчитывается экономический эффект от внедрения новых видов услуг автосервиса.

## **Модуль 2.**

1. Сущность и содержание маркетинговой деятельности на рынке услуг автосервиса.
2. Как и для чего осуществляется сегментирование рынка услуг автосервиса.
3. Особенности ценообразования в автосервисе.
4. Основные виды рекламы услуг автосервиса на малых СТО.
5. Виды лизинга, применяемые в сфере автосервиса.
6. Основные направления повышения конкурентоспособности СТО.
7. Определение конкурентоспособности услуг автосервиса станции технического обслуживания автомобилей.
8. Основные стратегии конкуренции на рынке услуг автосервиса.
9. Особенности диверсификация производства на СТО.
10. Сущность и назначение бизнес-планирования на СТО.
11. Методы государственного регулирования предпринимательской деятельности и их сущность.
12. Характеристика нормативно-правового обеспечения услуг автосервиса.
13. Сущность и цели сертификации услуг автосервиса и запасных частей.
14. Формы государственной поддержки малых предприятий в РФ..
15. Преимущества и недостатки в организации малого бизнеса в России.
16. Франчайзинговая система организации малого предпринимательства и перспективы ее применения в сфере автосервиса.
17. Основные задачи, направления и методика сертификации услуг автосервиса.
18. Налогообложение деятельности субъектов сферы автосервиса.
19. Характеристики единого налога на вмененный доход и упрощенной системы налогообложения, применяемой на предприятиях автосервиса.
20. Особенности учета доходов и налогообложения индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в сфере автосервиса.
21. Сущность, виды и особенности применения лизинга на предприятии автосервиса.
22. Международный лизинг машин и оборудования.
23. Обоснование преимуществ лизинга как способа инвестирования и

перспективы его развития.

24..Обоснование составляющих лизинговой платы и методика их расчета.

25. Подготовка СТО для сертификации услуг. Подготовка производственного оборудования, квалификационных документов, нормативно-технической документации.

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине по решению кафедры оформлен отдельным приложением к рабочей программе.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература:**

1. Марусина В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.И. Марусина. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 218 с. — 978-5-7782-1792-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45022.html>

2. Сеницын А.К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Сеницын. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2013. — 204 с. — 978-5-209-05404-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22391.html>

3. Сеницын А.К. Основы технической эксплуатации автомобилей [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.К. Сеницын. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2011. — 284 с. — 978-5-209-03531-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11545.html>

### **Дополнительная литература:**

1. Волгин В. В. Автосервис [Электронный учебник] : маркетинг и анализ Практическое пособие / Волгин В. В.. - Дашков и К, 2010. - 672 с. - Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/5091>

2. Волгин В. В. Приемщик автосервиса [Электронный учебник] : практическое пособие / Волгин В. В.. - Дашков и К, 2010. - 452 с. - Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/4457>

3. Волгин В. В. Автосервис [Электронный учебник] : производство и менеджмент Практическое пособие / Волгин В. В.. - Дашков и К, 2010. - 576 с. - Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/5237>
4. Волгин В. В. Автосервис [Электронный учебник] : создание и компьютеризация Практическое пособие / Волгин В. В.. - Дашков и К, 2010. - 406 с. - Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/5092>
5. Волгин В. В. Малый автосервис [Электронный учебник] : практическое пособие / Волгин В. В.. - Дашков и К, 2012. - 564 с. - Режим доступа: <http://iprbookshop.ru/14058>
6. Марков, О.Д. Станции технического обслуживания автомобилей / О.Д. Марков. – К.: Кондор, 2008 – 536 с.
7. Федотов, В.Н. Автосервис и фирменное обслуживание: учебное пособие / В.Н. Федотов. – СПб: Национальный минерально-сырьевой университет «Горный», 2013. – 98 с.

#### **Программное обеспечение**

1. ППП MS Office 2016
2. Текстовый редактор Блокнот
3. Браузеры IE, Google Chrome, Mozilla Firefox

### **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО– ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Электронная информационно-образовательная среда АНО ВО "СЗТУ" (ЭИОС СЗТУ) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://edu.nwotu.ru/>
2. Электронная библиотека АНО ВО "СЗТУ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://lib.nwotu.ru:8087/jirbis2/>
3. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
4. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
5. Информационная системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки (ИС ЭКБСОН)[Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vlibrary.ru/>

### **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, контрольную работу, курсовую, самостоятельную работу студента, консультации.

9.1. При изучении тем из модулей 1-2 студентам необходимо повторить

лекционный учебный материал, изучить рекомендованную литературу, а также учебный материал, находящийся в указанных информационных ресурсах.

На завершающем этапе изучения каждого модуля необходимо, воспользовавшись предложенными вопросами для самоконтроля, размещенными в электронной информационной образовательной среде (ЭИОС), проверить качество усвоения учебного материала

В случае затруднения в ответах на поставленные вопросы рекомендуется повторить учебный материал.

9.2. После изучения каждого модуля дисциплины необходимо ответить на вопросы контрольного теста по данному модулю с целью оценивания знаний и получения баллов.

9.3. При изучении модуля 2 следует выполнить лабораторную работу, руководствуясь методическими рекомендациями по ее выполнению.

9.4. В процессе изучения модуля 1 и модуля 2 следует выполнить контрольную работу, руководствуясь методическими рекомендациями по ее выполнению.

9.5. По завершению изучения учебной дисциплины в семестре студент обязан пройти промежуточную аттестацию. Вид промежуточной аттестации определяется рабочим учебным планом. Форма проведения промежуточной аттестации – компьютерное тестирование с использованием автоматизированной системы тестирования знаний студентов в ЭИОС.

9.6. К промежуточной аттестации допускаются студенты, выполнившие требования рабочего учебного плана.

**9.7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости, по личному заявлению, осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются следующие информационные технологии:

### **1. Internet – технологии:**

(WWW(англ. World Wide Web – Всемирная Паутина) – технология работы в сети с гипертекстами;

FTP (англ. File Transfer Protocol – протокол передачи файлов) – технология передачи по сети файлов произвольного формата;

IRC (англ. Internet Relay Chat – поочередный разговор в сети, чат) – технология ведения переговоров в реальном масштабе времени, дающая возможность разговаривать с другими людьми по сети в режиме прямого диалога;

ICQ (англ. I seek you – я ищу тебя, можно записать тремя указанными буквами) – технология ведения переговоров один на один в синхронном режиме.

## **2. Дистанционное обучение с использованием ЭИОС на платформе Moodle.**

- Технология мультимедиа в режиме диалога.
- Технология неконтактного информационного взаимодействия (виртуальные кабинеты, лаборатории).
- Гипертекстовая технология (электронные учебники, справочники, словари, энциклопедии).

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Виртуальные аналоги специализированных кабинетов и лабораторий.
2. Библиотека.
3. Справочно-правовая система Консультант Плюс.
4. Электронная информационно-образовательная среда университета.
5. Локальная сеть с выходом в Интернет.

## **12. БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА**

<b>Вид учебной работы, за которую ставятся баллы</b>	<b>Баллы</b>
Участие в online занятиях, прослушивание видео лекций	0 – 5
Контрольный тест к модулю 1	0 – 7
Контрольный тест к модулю 2	0 – 8
Лабораторная работа	0 – 20
<b>КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА</b>	<b>0 – 30</b>
<b>ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕСТ</b>	<b>0 – 30</b>
<b>ВСЕГО</b>	<b>0 - 100</b>

<b>БОНУСЫ (баллы, которые могут быть добавлены до 100)</b>	<b>Баллы</b>
- за активность	0 – 10
- за участие в олимпиаде	0 – 50
- за участие в НИРС	0 – 50
- за оформление заявок на полезные методы (рацпредложения)	0 – 50

### Бальная шкала оценки

<b>Оценка (экзамен)</b>	<b>Баллы</b>
отлично	86 – 100
хорошо	69 – 85
удовлетворительно	51 – 68
неудовлетворительно	менее 51

### Оценка по контрольной работе

<b>Оценка</b>	<b>Количество баллов</b>
отлично	27 – 30
хорошо	23 – 26
удовлетворительно	18 – 22
неудовлетворительно	менее 18

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Перечень формируемых компетенций

#### *Профессиональные (ПК)*

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование и (или) описание компетенции</b>
<b>ПК-16</b>	Способностью к освоению технологий и форм организации диагностики, технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования
<b>ПК-17</b>	Готовностью выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения
<b>ПК-25</b>	Способностью к работе в составе коллектива исполнителей в области реализации управленческих решений по организации производства и труда, организации работы по повышению научно-технических знаний работников
<b>ПК-37</b>	Владением знаниями законодательства в сфере экономики, действующего на предприятиях сервиса и фирменного обслуживания, их применение в условиях рыночного хозяйства страны

### 2. Паспорт фонда оценочных средств

<b>№ п/п</b>	<b>Контролируемые модули (темы) дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции (или ее части)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1	Модуль 1. Особенности автомобилизации РФ и общая характеристика сферы услуг автосервиса	ПК-16, ПК-17, ПК-25, ПК-37	Контрольный тест 1
2	Модуль 2. Предпринимательская деятельность в сфере услуг автосервиса	ПК-16, ПК-17, ПК-25, ПК-37	Контрольный тест 2 Лабораторная работа
5	Модули 1 - 2	ПК-16, ПК-17, ПК-25, ПК-37	Контрольная работа Итоговый контрольный тест



### 3. Показатели и критерии оценивания компетенций по этапам формирования, описание шкал оценивания

Этапы освоения компетенции	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенций	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
Первый этап	<b>Знать:</b> (ПК-16, ПК-17, ПК-25, ПК-37) основные понятия и современные принципы эффективной организации и планирования производства услуг в сфере автосервиса и фирменного обслуживания; классификацию и основные виды предприятий автосервиса производственную структуру предприятия; методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ и услуг.	Не знает	Знает основные понятия и современные принципы эффективной организации и планирования производства услуг в сфере автосервиса и фирменного обслуживания; классификацию и основные виды предприятий автосервиса, не знает производственную структуру предприятия, методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ и услуг.	Знает основные понятия и современные принципы эффективной организации и планирования производства услуг в сфере автосервиса и фирменного обслуживания; классификацию и основные виды предприятий автосервиса, производственную структуру предприятия, не знает методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ и услуг.	Знает основные понятия и современные принципы эффективной организации и планирования производства услуг в сфере автосервиса и фирменного обслуживания; классификацию и основные виды предприятий автосервиса производственную структуру предприятия; методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ и услуг, но допускает ошибки при решении практических задач	Знает основные понятия и современные принципы эффективной организации и планирования производства услуг в сфере автосервиса и фирменного обслуживания; классификацию и основные виды предприятий автосервиса, производственную структуру предприятия; методы контроля и обеспечения качества выполняемых работ и услуг.
Второй этап	<b>Уметь:</b> (ПК-16, ПК-17, ПК-25, ПК-37) разрабатывать нормативы затрат рабочего времени с использованием методов хронометража; применять планирование основных процессов автосервиса; рассчитывать и оптимизировать	Не умеет	Умеет разрабатывать нормативы затрат рабочего времени с использованием методов хронометража; применять планирование	Умеет разрабатывать нормативы затрат рабочего времени с использованием методов хронометража; применять планирование	Умеет разрабатывать нормативы затрат рабочего времени с использованием методов хронометража; применять планирование основных процессов	Умеет разрабатывать нормативы затрат рабочего времени с использованием методов хронометража; применять планирование основных процессов

	параметры сетевого графика.		основных процессов автосервиса; рассчитывать и оптимизировать параметры сетевого графика, но ошибается в расчетах и оптимизации параметров сетевого графика при решении практических задач	основных процессов автосервиса; рассчитывать и оптимизировать параметры сетевого графика, но допускает ошибки в расчетах и оптимизации параметров сетевого графика при решении практических задач	автосервиса; рассчитывать и оптимизировать параметры сетевого графика, но ошибается при решении практических задач	автосервиса; рассчитывать и оптимизировать параметры сетевого графика.
Третий этап	<b>Владеть:</b> (ПК-16, ПК-17, ПК-25, ПК-37) методами оценки конкурентоспособности предприятия и уровня качества работ и услуг; разработки инфраструктуры предприятия; программами расчета основных технико-экономических показателей и размещения предприятия в пространстве.	Не владеет	Частично владеет методами оценки конкурентоспособности предприятия и уровня качества работ и услуг; разработки инфраструктуры предприятия; программами расчета основных технико-экономических показателей и размещения предприятия в пространстве и допускает ошибки в расчете основных технико-экономических показателей при решении практических задач при решении практических задач	Владеет методами оценки конкурентоспособности предприятия и уровня качества работ и услуг; разработки инфраструктуры предприятия; программами расчета основных технико-экономических показателей и размещения предприятия в пространстве, но допускает ошибки в расчете основных технико-экономических показателей при решении практических задач	Владеет методами оценки конкурентоспособности предприятия и уровня качества работ и услуг; разработки инфраструктуры предприятия; программами расчета основных технико-экономических показателей и размещения предприятия в пространстве, но допускает ошибки в процессе решения практических задач	Владеет методами оценки конкурентоспособности предприятия и уровня качества работ и услуг; разработки инфраструктуры предприятия; программами расчета основных технико-экономических показателей и размещения предприятия в пространстве

#### 4. Шкалы оценивания

(балльно-рейтинговая система)

Вид учебной работы, за которую ставятся баллы	Баллы
Участие в online занятиях, прослушивание видеолекций	0 - 5
Контрольный тест к модулю 1	0 – 7
Контрольный тест к модулю 2	0 – 8
Лабораторная работа	0 - 20
<b>КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА</b>	<b>0 -30</b>
<b>ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕСТ</b>	<b>0 - 30</b>
<b>ВСЕГО</b>	<b>0 - 100</b>

#### Балльная шкала оценки

Оценка (экзамен)	Баллы
отлично	86 – 100
хорошо	69 – 85
удовлетворительно	51 – 68
неудовлетворительно	менее 51

5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций при изучении учебной дисциплины в процессе освоения образовательной программы

#### 5.1.Типовой вариант задания на контрольную работу

Выбрать из таблицы тему для выполнения контрольной работы согласно двум последним цифрам шифра зачетной книжки студента.

*Например:* шифр 01 Тема *Основные тенденции в развитии автомобильного транспорта России на современном этапе. Формирование рынка автосервисных услуг.*

При цифрах в шифре более 50 выбор варианта осуществляется по цифрам, полученным вычитанием ...XX – 50. *Пример:* ...85 – 50 = 35, *принимается 35 вариант.*

Объем контрольной работы: 10 – 12 листов А4.

Общие требования: контрольная работа выполняется на листах А4 со стандартной рамкой и основной надписью для текстовых технических документов по ЕСКД. Первый лист **Титульный** не нумеруется. После титульного листа идет лист, на котором указывается **Задание варианта** и **Оглавление** разделов контрольной работы и основная надпись для 1-го листа текстовых документов. В конце контрольной работы указывается **Список использованных источников**.

## 5.2. Типовой вариант лабораторной работы

### 1. ВВЕДЕНИЕ

Цель работы – изучение конструкции и принципов работы диагностического стенда по испытанию электрооборудования автомобилей СКИФ-1-01, проверка работоспособности стенда.

Задачи:

1. Изучить конструкции и принципа работы стенда.
2. Изучить этапы подготовки стенда к работе.
3. Изучить порядка работы диагностирования.
4. Проверка готовности стенда к эксплуатации.

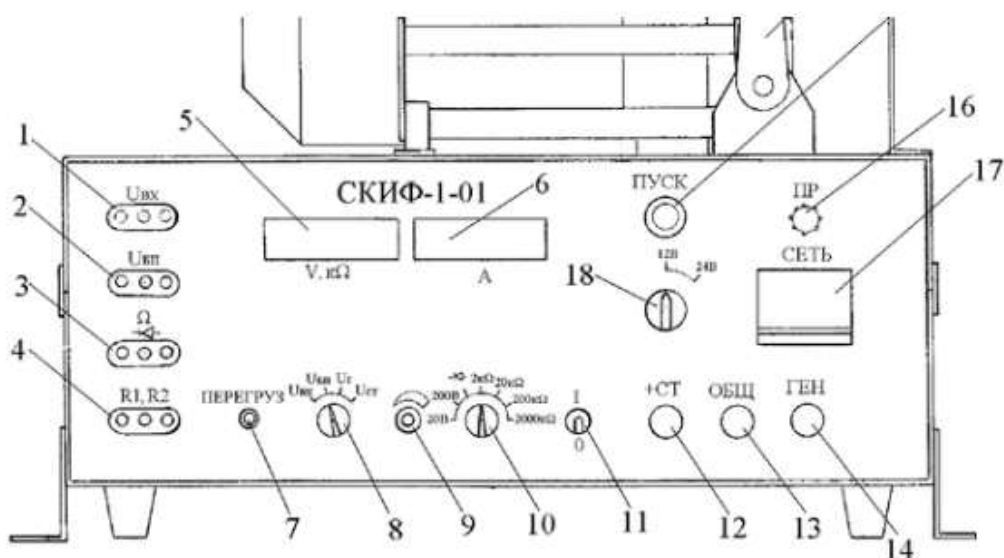


Рис. 3.3. Общий вид СКИФ-1-01

На основании закреплены: каретка (20) для установки проверяемых генераторов и привод (19).

Спереди, на лицевой панели управления расположены:

- автоматический выключатель сети (17);
- выключатель электродвигателя привода (11);
- предохранитель (16);
- переключатель напряжения и нагрузки (18);
- кнопка «ПУСК» (15);
- клеммы (12), (13), (14) для подключения проверяемых стартеров и генераторов;
- вольтметр, омметр (5);
- розетка омметра (3);
- амперметр (6);



### 5.3. Типовой тест промежуточной аттестации

1. На кривой рыночного спроса, которая представлена зависимостью  $P$  от  $Q$  ...
  - a.  $Q$  – цена услуг;  $P$  – величина спроса
  - b.  $Q$  – цена услуг;  $P$  – вероятность спроса
  - c.  $Q$  – объем услуг;  $P$  – величина спроса
  - d.  $P$  – цена услуг;  $Q$  – величина спроса
2. Спрос на услуги СТО имеет тенденцию на увеличение вследствие таких факторов...
  - a. Потребители новейших моделей не могут и не хотят ремонтировать их сами
  - b. Вновь создаваемые АТП не обзаводятся ремонтной базой
  - c. Действующие АТП, стараясь снизить себестоимость, избавляются от ремонтных цехов
  - d. Все перечисленное
3. В качестве основных факторов в математическую модель емкости рынка не включают: ...
  - a. Платежеспособный спрос
  - b. Число автомобилей и интенсивность их эксплуатации
  - c. Средний срок службы автомобилей
  - d. Долготу и широту местности
4. Порядок действий: 1. Формулирование проблемы и цели исследования. 2. Составление плана исследования. 3. Сбор данных согласно плану. 4. Анализ собранных данных. 5. Составление и презентация отчета по проведенным исследованиям - это ...
  - a. Алгоритм проведения маркетинговых исследований
  - b. Маркетинговые исследования рынка
  - c. Все вместе
  - d. Схема проведения маркетинговых исследований
5. В общем случае, индивидуальные предприниматели – это люди, которые ...
  - a. Обладают определенной профессиональной квалификацией
  - b. Самостоятельно организуют работу
  - c. Все перечисленное
  - d. Непосредственно выполняют конкретную работу
6. Рыночный потенциал – это ...
  - a. Предел, к которому стремится рыночный спрос при приближении затрат на маркетинг в отрасли к такой величине, что их дальнейшее увеличение уже не приводит к росту спроса и предложения при определенных условиях внешней среды

b. Приближение затрат на маркетинг в отрасли к такой величине, что их дальнейшее увеличение уже не приводит к росту спроса и предложения при определенных условиях внешней среды

c. Предельный рыночный спрос

d. Предел, к которому стремится рыночный спрос при приближении себестоимости услуг к такой величине, что их дальнейшее снижение уже не приводит к росту спроса и предложения при определенных условиях внешней среды

7. Для каждой автосервисной услуги существуют качественные и количественные характеристики, которые определены ...

a. Качественные характеристики не определяются

b. В рекламном буклете на услугу

c. Законами, положениями, нормами, а также оговорены договором на оказание услуги

d. Только договором между заказчиком и исполнителем

8. Утверждение не верно ...

a. Сертификация услуг по ТО и Р автомобилей – обязательная

b. ФЗ "О безопасности дорожного движения (№ 196-ФЗ)" предусматривает выполнение работ по ТО и Р транспортных средств юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями только при наличии у последних сертификата.

c. Запасные части, используемые при ТО и Р автомобилей, подлежат обязательной сертификации

d. Транспортные средства, прошедшие ТО и Р, должны отвечать требованиям безопасности дорожного движения

9. Рынок автосервисных услуг – это ...

a. Отношения между автовладельцами и предприятиями системы автосервиса по поводу купли-продажи услуг, направленных на поддержание работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации

b. Действия по поддержанию работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации

c. Отношения между автовладельцами и системой автосервиса

d. Отношения между предприятиями автосервиса

## **6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

### **7.**

6.1 Итоговый контрольный тест доступен студенту только во время тестирования, согласно расписания занятий или в установленное деканатом время.

6.2. Студент информируется о результатах текущей успеваемости.

6.3 Студент получает информацию о текущей успеваемости, начислении бонусных баллов и допуске к процедуре итогового тестирования от преподавателя или в ЭИОС.

6.4. Производится идентификация личности студента.

6.5. Студентам, допущенным к промежуточной аттестации, открывается итоговый контрольный тест.

6.6. Тест закрывается студентом лично по завершении тестирования или автоматически по истечении времени тестирования.