

«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса

: 23.03.03

: 3 4, : 6 7

		6	7
1	()	2	2
2		72	72
3	, .	42	44
4	, .	18	18
5	, .	18	18
6	, .	0	0
7	, .	16	0
8	, .	2	2
9	, .	4	6
10	, .	30	28
11	(, ,)		
12			

(): 23.03.03

-

1470 14.12.2015 ., : 18.01.2016 .

: 1,

(): 23.03.03

-

, 8 20.06.2017

- , 5 21.06.2017

:

,

:

,

:

.

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.4 готовность применять в практической деятельности принципы рационального использования природных ресурсов и защиты окружающей среды; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
3.	
Компетенция ФГОС: ПК.14 способность к освоению особенностей обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
1.	,
4.	
Компетенция ФГОС: ПК.22 готовность изучать и анализировать необходимую информацию, технические данные, показатели и результаты работы по совершенствованию технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и элементов, проводить необходимые расчеты, используя современные технические средства; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
9.	
Компетенция ФГОС: ПК.23 готовность к участию в составе коллектива исполнителей в организации и выполнении транспортных и транспортно-технологических процессов; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
6.	-
7.	
Компетенция ФГОС: ПК.39 способность использовать в практической деятельности данные оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, полученные с применением диагностической аппаратуры и по косвенным признакам; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
3.	
Компетенция ФГОС: ПК.40 способность определять рациональные формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
3.	
Компетенция ФГОС: ПК.44 готовность выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
3.	-1 -2
Компетенция ФГОС: ПК.6 владение знаниями о порядке согласования проектной документации предприятий по эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, включая предприятия сервиса, технической эксплуатации и фирменного ремонта, получении разрешительной документации на их деятельность; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
1.	,

2.

2.1

.4. 3	
1. Знать основы создания предприятия автосервиса.	; ;

.6. 1			
2.Знать принципы организации сервиса.		;	;
3.Знать структуру сервисной службы.		;	
4.Знать особенности формирования и развития рынка сервисных услуг.		;	;
5.Знать систему технического обслуживания.		;	
6.Знать тенденции развития транспортных и технологических машин.		;	
7.Знать номенклатуру и классификацию сервисных услуг.		;	
8.Знать правила общения с заказчиком.		;	
.14. 1			
9.Знать различные виды технического обслуживания и ремонта.		;	
10.Знать об особенностях технологического процесса технического обслуживания и ремонта автомобилей.		;	
.40. 3			
11.Знать об организации работ постов.		;	
.14. 4			
12.Знать структуру и системы фирменного обслуживания.		;	
13.Знать особенности предпродажного, послепродажного, гарантийного и послегарантийного обслуживания.		;	;
14.Знать об организации поставок запчастей.		;	;
15.Знать условия эффективного функционирования предприятия автосервиса.		;	
.22. 9			
16.Знать о специфике организационного технологического обеспечения предприятий автосервиса.		;	
.23. 6		-	
17.Знать о системе управления качеством.		;	
.23. 7			
18.Знать характеристики организационных форм технического сервиса.		;	
.44. 3		-1	-2
19.Знать методику выбора типа постов при проведении ТО.		;	
.39. 3			
20.Знать типовые схемы проведения работ.		;	

21. Знать методы организации работ технологического процесса.	;
---	---

3.

3.1

	,	.	
: 6			
:			
1.	0	1	2, 4, 6, 7, 8
2.	0	1	5
3.	0	1	5, 8
4.	0	1	2
:			
5.	0	1	3, 7
6.	0	1	2, 5, 7
7.	0	2	2, 3
:			
8.	0	0,5	4
9.	0	0,5	4
10.	0	0,5	4
11.	0	0,5	4
12.	0	0,5	4
13.	0	0,5	4
14.	0	0,5	4
15.	0	0,5	4
:			
16.	0	2	14
17.	0	1	14
18.	0	1	14
19.	0	1	14

20.	.	0	1	14
:7				
:				
21.	.	0	0,5	4
22.	(1).	0	0,5	4, 7
23.	(2).	0	0,5	2, 4, 5, 7
24.	(3). (4).	0	0,5	2, 4, 5, 7
25.	.	0	0,5	2
26.	.	0	0,5	2, 3, 5, 7
:				
27.	.	0	0,5	1, 2
28.	.	0	0,5	1, 2
29.	-	0	0,5	1, 2
30.	.	0	0,5	1
31.	.	0	0,5	15, 2, 3
32.	.	0	0,5	15, 2, 3
:				
33.	.	0	0,5	12, 15, 17, 18
34.	.	0	0,5	12, 15, 17, 18
:				
35.	.	0	0,5	15
36.	.	0	0,5	15
37.	.	0	0,5	15
38.	.	0	0,5	15
:				
39.	.	0	1	10, 21
40.	.	0	1	10, 21
41.	.	0	1	10, 20, 21

42.	.	0	1	11, 19, 20
43.	.	0	1	10, 21
44.	.	0	1	10, 21
:				
45.	,	0	0,5	10, 16
46.	-	0	0,5	10, 16
47.	.	0	0,5	10, 16
:				
48.	.	0	0,5	9
49.	.	0	0,5	13
50.	.	0	0,5	13

3.2

	,	.		
: 6				
:				
1.	.	2	2	14
2.	.	2	2	14
3.	.	2	2	14
4.	.	2	2	14

5.	.	2	2	14	,
6.	.	2	2	14	,
7.	.	2	2	14	
8.	.	1	2	14	,
9.	.	1	2	14	,
:7					
:					
10.	(1).	0	4	1, 2, 4	() ,
11.	(2).	0	4	1, 2, 4	.
12.	(3).	0	2	1, 2, 4	
13.	(4).	0	4	1, 2, 4	

3		1, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 2, 20, 21, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	5	4
<p>: , ' : 4 " , , 2015. - 22, [2] . : .. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219953</p>				

5.

- , (. 5.1).

5.1

	-
	e-mail:raximyanov@corp.nstu.ru
	e-mail:raximyanov@corp.nstu.ru
	: http://dispace.edu.nstu.ru/didesk/course/show/6080

5.2

1		.14;
<p>Формируемые умения: 34. знать содержание и отличительные особенности производственного и технологического процессов производства и ремонта ТигТМО отрасли</p> <p>Краткое описание применения:</p>		

6.

(),

15-

ECTS.

. 6.1.

6.1

: 6		
<i>Лекция:</i>	0	26
<i>Практические занятия:</i>	35	54
<i>Зачет:</i>	15	20
: 7		
<i>Лекция:</i>	0	9
<i>Практические занятия:</i>	10	20

РГЗ:	15	31
Экзамен:	25	40

6.2

6.2

.4	3.			+
.14	1.	+		+
	4.		+	+
.22	9.			+
.23	6.			+
	7.			+
.39	3.			+
.40	3.			+
.44	3.			+
.6	1.	+	+	+

1

7.

1. Волгин В. В. Автосервис. Торговые операции : практическое пособие / В. В. Волгин. - М., 2007. - 565 с. : табл.. - На обл. и тит. л. : товароведение ; рынок запасных частей ; розничная торговля ; служба запасных частей ; внутрифирменные отношения ; нормативные документы.
2. Волгин В. В. Малый автосервис : практическое пособие / В. В. Волгин. - М., 2007. - 881, [1] с. : табл.. - На обл. и тит. л. : создание своего дела ; исполнение заказов ; управление предприятием ; нормативные документы.
3. Вишневецкий Ю. Т. Техническая эксплуатация, обслуживание и ремонт автомобилей : учебник для технических колледжей / Ю. Т. Вишневецкий. - М., 2007. - 378, [1] с. : ил., табл.
4. Волгин В. В. Приемщик автосервиса : практическое пособие / В. В. Волгин. - М., 2007. - 634, [1] с. : табл.. - На обл. и тит. л. : рынок сервиса ; организация работы ; привлечение клиентов ; опыт мастеров ; нормативные документы.
5. Марусина В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг. Ч. 1 : учебное пособие / В. И. Марусина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 64 с. : ил.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000114170

6. Марусина В. И. Системы, технология и организация автосервисных услуг. Ч. 2 : учебное пособие / В. И. Марусина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2010. - 61, [3] с. : схемы, табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000134519

1. Волгин В. В. Автосервис. Создание и сертификация : практическое пособие / В. В. Волгин. - М., 2004. - 618, [1] с. : табл.

2. Волгин В. В. Автосервис. Структура и персонал : практическое пособие / В. В. Волгин. - М., 2004. - 710 с. : табл.

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

5. :

8.

8.1

1. Расчет объема услуг : методические указания к расчетно-графической работе по дисциплине "Системы, технология и организация сервисных услуг" для студентов 4 курса по специальности 2301 "Автосервис в фирменном обслуживании" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. В. И. Марусина]. - Новосибирск, 2005. - 20 с. : табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000043593

2. Технология обслуживания автомобилей, заказа и поставок запчастей : методические указания к выполнению курсовой работы для 4 курса МТФ "Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. В. И. Марусина]. - Новосибирск, 2015. - 22, [2] с. : табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219953

3. Анализ спроса на услуги автосервиса : методические указания к практическим работам по дисциплине "Системы, технология и организация сервисных услуг" для 4 курса по направлению 190600.62 "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. В. И. Марусина]. - Новосибирск, 2013. - 52, [3] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000181944

4. Управление техническим состоянием автомобилей : методические указания к практическим занятиям по дисциплине "Системы, технология и организация сервисных услуг" для 4 курса по направлению 190600.62 - "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов" / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост. В. И. Марусина]. - Новосибирск, 2014. - 47, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000207290

5. Организация самостоятельной работы студентов Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 19, [1] с. : табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234042

8.2

1 Microsoft Office

2 Windows

9. -

1		

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра технологии машиностроения

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН МТФ
к.т.н., доцент В.В. Янпольский
“ ____ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса
Образовательная программа: 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профиль: Автомобильный сервис и фирменное обслуживание

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.4 готовность применять в практической деятельности принципы рационального использования природных ресурсов и защиты окружающей среды	33. знать реализацию ресурсосберегающих технологий в различных условиях хозяйствования	Лизинговые услуги. Типы и формы лизинга. Преимущества и недостатки лизинга. Определение основных показателей потребности региона в услугах автосервиса (1 этап). Основные принципы формирования предприятий автосервиса. Оценка спроса на услуги автосервиса в регионе (2 этап). Принцип построения современной станции. Прогнозирование динамики изменения спроса на услуги автосервиса в регионе (3 этап). Прогнозируемый спрос на услуги автосервиса (4 этап). Расчет расходных материалов. Роль планирования финансово-экономической деятельности предприятия.		Экзамен, вопросы 2, 3, 4,9,10
ПК.14/ПТ способность к освоению особенностей обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технического и технологического оборудования и транспортных коммуникаций	31. знать состав операций технологических процессов, оборудование и оснастку, применяемые при производстве и ремонте ТИТМО отрасли и их составных частей	Варианты перспективных организационных форм технологических процессов. Виды технического обслуживания и ремонта автомобилей. Выбор метода обслуживания. Организационно-технологическое обеспечение автосервиса. Организация технологического процесса ремонта. Организация технологического процесса технического обслуживания. Организация технологического процесса ТО и ремонта автомобилей. Основные определения. Принципы формирования прогрессивных технологий, технологического и производственного процессов. Типовые схемы последовательности проведения работ.	РГЗ, разделы 1-6	Экзамен, вопросы 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27,28,
ПК.14/ПТ	34. знать содержание и отличительные особенности производственного и технологического	Виды размеров заказа и поставок запасных частей. Виды сертификации. Затраты на управление запасами. Кадровая структура предприятий автосервиса.		Зачет, вопросы 16, 17, 18, 19, 20 Экзамен, вопросы 11-18, 29, 30

	<p>процессов производства и ремонта ТиТМО отрасли</p>	<p>Качество сервисных услуг. Понятие и структура качества услуги. Комплексная система управления качеством услуг. Обеспечение запасными частями предприятий автосервиса. Организационная структура управления предприятием. Организация предпродажного обслуживания. Основные показатели техники и логистики. Основы стратегии послепродажного обслуживания. Порядок проведения сертификации. Предсказуемость потребления запасных частей. Расчет расходных материалов. Система поставок "точно в срок". Системы сертификации и ее организационная структура. Уменьшение риска неликвидности запасов. Управление запасами. Управление запасами. Неопределенность поставок. Формы организации и технология поставок. Цели и задачи сертификации. Эффективность системы "точно в срок".</p>		
<p>ПК.22/ЭИ готовность изучать и анализировать необходимую информацию, технические данные, показатели и результаты работы по совершенствованию технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и элементов, проводить необходимые расчеты, используя современные технические средства</p>	<p>з9. знать особенности технологических воздействий на ТиТМО различного типажа</p>	<p>Варианты перспективных организационных форм технологических процессов. Организационно-технологическое обеспечение автосервиса. Принципы формирования прогрессивных технологий, технологического и производственного процессов.</p>		<p>Экзамен, вопросы 25-27</p>
<p>ПК.23/ОУ готовность к участию в составе коллектива исполнителей в</p>	<p>зб. знать функции инженерно-технической службы эксплуатационных</p>	<p>Качество сервисных услуг. Понятие и структура качества услуги. Комплексная система управления качеством услуг.</p>		<p>Экзамен, вопросы 13, 14</p>

организации и выполнении транспортных и транспортно-технологических процессов	предприятий отрасли в рамках эксплуатации комплексных технических систем			
ПК.23/ОУ	з7. знать схемы технологических процессов ТО и ТР	Качество сервисных услуг. Понятие и структура качества услуги. Комплексная система управления качеством услуг.		Экзамен, вопросы 13, 14
ПК.39/СЭ способность использовать в практической деятельности данные оценки технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, полученные с применением диагностической аппаратуры и по косвенным признакам	з3. знать основное содержание работ по диагностированию систем и агрегатов ТиТМО отрасли	Выбор метода обслуживания. Организация работы постов и исполнителей. Организация технологического процесса ремонта. Организация технологического процесса технического обслуживания. Организация технологического процесса ТО и ремонта автомобилей. Основные определения. Типовые схемы последовательности проведения работ.		Экзамен, вопросы 19-22, 24
ПК.40/СЭ способность определять рациональные формы поддержания и восстановления работоспособности транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования	з3. знать технологические приемы и способы устранения основных отказов и неисправностей	Организация работы постов и исполнителей.		Экзамен, вопрос 22
ПК.44/СЭ готовность выполнять работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения	з3. знать основное содержание работ при проведении ТО-1 и ТО-2	Организация работы постов и исполнителей.		Экзамен, вопрос 22
ПК.6/РП владение знаниями о порядке согласования проектной документации предприятий по эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, включая предприятия сервиса,	з1. знать основные решения по проектированию, вводу в действие, сопровождению и развитию комплексных технических систем отрасли	Анализ спроса на услуги автосервиса. Выбор стратегии развития предприятий автосервиса. Кадровая структура предприятий автосервиса. Классификация объектов рынка. Общие принципы оценки спроса на услуги (2 этап). Определение основных показателей потребностей в услугах (1 этап). Определение основных показателей потребности региона в услугах автосервиса (1 этап). Организационная	РГЗ, разделы 1-6	Зачет 1-15 Экзамен, вопросы 1-9, 11, 12

<p>технической эксплуатации и фирменного ремонта, получении разрешительной документации на их деятельность</p>		<p>структура управления предприятием. Организация общения с клиентом. Организация сервиса автомобилей личного пользования. Основные принципы организации сервиса. Основные принципы формирования предприятий автосервиса. Основы системы фирменного обслуживания. Отношения между субъектами рынка. Оценка спроса на услуги автосервиса в регионе (2 этап). Принцип построения современной станции. Принципы развития рынка услуг. Проблемы развития рынка услуг. Прогнозирование динамики изменения спроса на услуги автосервиса в регионе (3 этап). Прогнозирование динамики изменения спроса на услуги в регионе (3 этап). Прогнозируемый спрос на услуги автосервиса по оценке экспертов (4 этап). Прогнозируемый спрос на услуги автосервиса (4 этап). Расчет расходных материалов. Роль планирования финансово-экономической деятельности предприятия. Система регулирования рынка услуг. Составные элементы сервиса. Состояние рынка Новосибирской области. Структура службы сервиса. Требования к сервисным предприятиям. Уровни рынка автосервисов. Условия функционирования деятельности автосервиса. Четыре этапа старта бизнеса.</p>		
--	--	--	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 6 семестре – в форме зачета, в 7 семестре – в форме экзамена, которые направлены на оценку сформированности компетенций ОПК.4, ПК.14/ПТ, ПК.22/ЭИ, ПК.23/ОУ, ПК.39/СЭ, ПК.40/СЭ, ПК.44/СЭ, ПК.6/РП.

Зачет и экзамен проводятся в письменной форме, по билетам.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 7 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.4, ПК.14/ПТ, ПК.22/ЭИ, ПК.23/ОУ, ПК.39/СЭ, ПК.40/СЭ, ПК.44/СЭ, ПК.6/РП,

за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса»,
6 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по билетам. Билет состоит из двух вопросов (список вопросов приведен ниже). В ходе зачета преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет МТ

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях
автосервиса»

1. Составные элементы сервиса
2. Уровни рынка автосервисов

Утверждаю: зав. кафедрой ТМС _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на билет (тест) для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, оценка составляет 25 – 49 баллов.
- Ответ на билет (тест) для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, но не может ответить на дополнительные вопросы, оценка составляет 50...72 балла.
- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент отвечает на основные вопросы достаточно полно, а на дополнительные вопросы - частично, оценка составляет 73...86 баллов.
- Ответ на билет (тест) для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если в

ответе студента имеется комплексный анализ проблемы, на дополнительные вопросы даются полные, развернутые ответы, оценка составляет 87...100 баллов.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если средняя сумма баллов составляет не менее 50 баллов (по 100 балльной шкале). Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, составляет 0,2.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса»

1. Составные элементы сервиса.
2. Организация сервиса автомобилей личного пользования.
3. Организация общения с клиентом.
4. Основные принципы организации сервиса.
5. Структура службы сервиса.
6. Условия функционирования деятельности автосервиса.
7. Основы системы фирменного обслуживания.
8. Классификация объектов рынка.
9. Отношения между субъектами рынка.
10. Выбор стратегии развития предприятий автосервиса.
11. Состояние рынка Новосибирской области.
12. Уровни рынка автосервисов.
13. Проблемы развития рынка услуг.
14. Принципы развития рынка услуг.
15. Система регулирования рынка услуг.
16. Обеспечение запасными частями предприятий автосервиса.
17. Формы организации и технология поставок.
18. Система поставок "точно в срок".
19. Эффективность системы "точно в срок".
20. Уменьшение риска неликвидности запасов.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра технологии машиностроения

Паспорт экзамена

по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на
предприятиях автосервиса», 7 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в письменной форме, по билетам. Билет состоит из двух вопросов (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет МТ

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях
автосервиса»

1. Анализ спроса на услуги автосервиса
2. Организация технологического процесса технического обслуживания

Утверждаю: зав. кафедрой ТМС _____ должность, ФИО
(подпись) _____ (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет (тест) считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет 25 – 49 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы не дает определение основных понятий, но не может ответить на дополнительные вопросы, оценка составляет 50...72 балла.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на основные вопросы дает ответы достаточно полно, а на дополнительные вопросы - частично, оценка составляет 73...86 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если

студент при ответе на вопросы дает комплексный анализ проблемы, на дополнительные вопросы даются полные, развернутые ответы, оценка составляет 87...100 баллов.

3. Шкала оценки

Экзамен считается сданным, если средняя сумма баллов по всем вопросам составляет не менее 50 баллов (по 100 балльной шкале).

Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, составляет 0,4.

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса»

1. Анализ спроса на услуги автосервиса.
2. Определение основных показателей потребностей в услугах (1 этап).
3. Общие принципы оценки спроса на услуги (2 этап).
4. Прогнозирование динамики изменения спроса на услуги в регионе (3 этап).
Прогнозируемый спрос на услуги автосервиса по оценке экспертов (4 этап).
5. Требования к сервисным предприятиям.
6. Четыре этапа старта бизнеса.
7. Основные принципы формирования предприятий автосервиса.
8. Принцип построения современной станции.
9. Роль планирования финансово-экономической деятельности предприятия.
10. Лизинговые услуги. Типы и формы лизинга. Преимущества и недостатки лизинга.
11. Кадровая структура предприятий автосервиса.
12. Организационная структура управления предприятием.
13. Качество сервисных услуг. Понятие и структура качества услуги.
14. Комплексная система управления качеством услуг.
15. Цели и задачи сертификации.
16. Системы сертификации и ее организационная структура.
17. Виды сертификации.
18. Порядок проведения сертификации.
19. Организация технологического процесса ТО и ремонта автомобилей. Основные определения.
20. Организация технологического процесса технического обслуживания.
21. Выбор метода обслуживания.
22. Организация работы постов и исполнителей.
23. Организация технологического процесса ремонта.
24. Типовые схемы последовательности проведения работ.
25. Принципы формирования прогрессивных технологий, технологического и производственного процессов.
26. Организационно-технологическое обеспечение автосервиса.
27. Варианты перспективных организационных форм технологических процессов.
28. Виды технического обслуживания и ремонта автомобилей.
29. Организация предпродажного обслуживания.
30. Основы стратегии послепродажного обслуживания.

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Системы, технологии и организация услуг на предприятиях автосервиса»,
7 семестр

1. Методика оценки

В рамках расчетно-графического задания (работы) по дисциплине студенты должны разработать технологический процесс технического обслуживания и текущего ремонта узла (агрегата) в соответствии с исходными данными.

При выполнении расчетно-графического задания (работы) студенты должны провести анализ служебного назначения и конструкции заданного узла, выявить возможные его неисправности, составить карты технического обслуживания и текущего ремонта, разработать конструкцию специального приспособления, провести необходимые его прочностные расчеты, а также определить схему контрольного приспособления.

Обязательные структурные части РГЗ:

1. Пояснительная записка с описанием служебного назначения и анализом конструкции узла (агрегата) со всеми необходимыми расчетами и пояснениями;
2. Выбор необходимого технологического оборудования и инструментов;
3. Технологическая карта ТО (формат А1);
4. Технологическая карта ТР (формат А1);
5. Проектирование конструкции специального приспособления (формат А3-А1);
6. Схема контрольного приспособления (А3-А1).

2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ(Р), отсутствует анализ узла, расчеты выполнены неверно, отсутствуют пояснения к расчетам, оценка составляет 25 – 49 баллов.
- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если в работе представлены все необходимые расчеты, в которых могут встречаться ошибки, отсутствуют некоторые пояснения, оценка составляет 50 – 72 балла.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если расчеты представлены без ошибок, но при этом не хватает пояснений по ним, встречаются недочеты в графической части, оценка составляет 73 – 86 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если все представленные расчеты верны, к ним даны развернутые пояснения, работа выполнена аккуратно, оценка составляет 87 – 100 баллов.

3. Шкала оценки

Расчетно-графическое задание считается сданным, если сумма баллов составляет не менее 50 баллов (по 100 балльной шкале). Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, составляет 0,31.

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Примерный перечень тем РГЗ(Р)

По газораспределительной системе:

- 1) привод распределительного вала, регулировка натяжения цепи и ремонт натяжителя;
- 2) регулировка натяжения ремня и ремонт механизма натяжения;
- 3) регулировка зазоров клапанного механизма;
- 4) замена маслоотражательных колпачков;
- 5) ремонт и установка коленчатого вала;
- 6) ремонт и установка головки блока цилиндров;
- 7) ремонт привода распределительного вала;
- 8) ремонт и установка распределительного вала и замена сальника;
- 9) ремонт клапанов;

по кривошипно-шатунной системе:

- 10) ремонт и установка блока цилиндров;
- 11) ТО и ремонт шатунно-поршневой группы;
- 12) ремонт и установка маховика;

по системе смазки:

- 13) замена насоса охлаждающей жидкости;
- 14) разборка и промывка масляного насоса и замена моторного масла;

по системе трансмиссии:

- 15) ремонт синхронизатора пятой передачи;
- 16) ремонт привода сцепления;
- 17) ТО агрегатов трансмиссии;
- 18) ремонт коробки передач;

по системе питания:

- 19) регулировка режима холостого хода;
- 20) регулировка режима содержания СО в выхлопных газах;
- 21) проверка и ремонт запорного клапана холостого хода;

по системе подвески:

- 22) регулировка величины схождения передних колес;

по тормозной системе:

- 23) ремонт и регулировка тормозов;

по системе управления:

- 24) рулевой механизм и рулевой привод