

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

«31»

03

2021 г.

Г.Ю. Нагорная



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

Уровень образовательной программы бакалавриат

Направление подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) Автомобили и автомобильное хозяйство

Форма обучения очная (заочная)

Срок освоения ООП 4 года (4 года 9 месяцев)

Институт Инженерный

Кафедра разработчик РПД Эксплуатация и технический сервис машин

Выпускающая кафедра Эксплуатация и технический сервис машин

Начальник
учебно-методического управления

Семенова Л.У.

Директор института

Клинцевич Р.И.

Заведующий выпускающей кафедрой

Бисилов Н.У.

Черкесск, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3.	Планируемые результаты обучения по дисциплине	5
4.	Структура и содержание дисциплины	6
4.1.	Объем дисциплины и виды учебной работы.....	6
4.2.	Содержание дисциплины.....	7
4.2.1.	Разделы (темы) дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля.....	7
4.2.2.	Лекционный курс.....	8
4.2.3.	Практические занятия.....	11
4.3.	Самостоятельная работа студента.....	12
5.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	12
6.	Образовательные технологии	18
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
7.1.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы.....	19
7.2.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	20
7.3.	Информационные технологии, лицензионное программное обеспечение	20
8.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	20
8.1.	Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий.....	20
8.2.	Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:.....	20
8.3.	Требования к специализированному оборудованию.....	21
9.	Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	21
	Приложение 1. Фонд оценочных средств	44
	Приложение 2. Аннотация рабочей программы	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» состоят в:

- помочь студентам понять объективную необходимость возникновения и этапы развития автосервиса - отрасль деятельности, непосредственно связанная с удовлетворением потребностей людей.

При этом **задачами** дисциплины являются:

- приобретение знаний по автосервису
- по совершенствованию основных направлений ее деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Дисциплина «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» относится к обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули), имеет тесную связь с другими дисциплинами.

2.2. В таблице приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП.

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
1. Технологические процессы технического обслуживания и ремонта ТнТТМО 2. Основы теории надежности и диагностики	1. Технологии управления автомобильными перевозками 2. Организационно - производственные структуры технической эксплуатации 3. Техническая эксплуатация автомобилей работающих на альтернативных видах топлива 4. Эксплуатационная практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Планируемые результаты освоения образовательной программы (ОП) – компетенции обучающихся определяются требованиями стандарта по направлению подготовки 23.03.03 и формируются в соответствии с матрицей компетенций ОП

№ п/п	Номер/ индекс компетенции	Наименование компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
1	2	3	4
1.	УК-9.	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<p>УК-9.1. Владеет знаниями в области дефектологии социальной и профессиональной сфер.</p> <p>УК-9.2. Демонстрирует умение применять дефектологические знания при выполнении профессиональных задач.</p> <p>УК-9.3. Использует современные информационно-коммуникативные средства в социальной и профессиональной сферах.</p>
2.	ОПК-2.	Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом, социальных и других ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов.	<p>ОПК-2.1. Способен осуществлять техническое обслуживание и ремонт (включая гарантийный) с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p> <p>ОПК-2.2. Способен осуществлять транспортный процесс грузов и пассажиров с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p> <p>ОПК-2.3. Способен осуществлять материально-техническое обеспечение транспортного процесса, процесса технического обслуживания и ремонта с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p>
3.	ПК-7.	Способность использовать совокупность средств эксплуатации, исполнителей и устанавливающей правила их взаимодействия документации для обеспечения заданных параметров и режимов эксплуатации.	<p>ПК-7.1. Способен провести диагностирование, сервисное и техническое обслуживание, ремонт в соответствии с режимами эксплуатации.</p> <p>ПК-7.2. Способен вести гарантийный учет, прием и обработку рекламаций от потребителей выпускаемой продукции и услуг по видам деятельности.</p> <p>ПК-7.3. Способен вести документооборот по видам деятельности.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры*	
		№ 6 часов	
1	2	3	
Аудиторная контактная работа (всего)	50	50	
В том числе:			
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	34	34	
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная внеаудиторная работа, в том числе:	2	2	
Групповая и индивидуальная консультация	2	2	
Самостоятельная работа студента (СРО)** (всего)	29	29	
Работа с видеолекциями и презентациями	4	4	
Работа с книжными источниками	4	4	
Работа с электронными источниками	4	4	
Подготовка к практическим занятиям	6	6	
Подготовка к текущему контролю (ПТК)	6	6	
Подготовка к тестированию	5	5	
Промежуточная аттестация	зачет (З)		
	экзамен (Э) в том числе:	Э(27)	Э(27)
	Прием экз., час.	0,5	0,5
	Консультация, час.	2	2
	СРО, час.	24,5	24,5
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	108	108
	зач. ед.	3	3

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 7 часов
1	2	3
Аудиторная контактная работа (всего)	14	14
В том числе:		

Лекции (Л)		6	6
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С) В том числе, практическая подготовка		8	8
Лабораторные работы (ЛР) В том числе, практическая подготовка		-	-
Контактная внеаудиторная работа, в том числе:		1	1
Самостоятельная работа обучающегося (СРО) (всего)		84	84
Групповая и индивидуальная консультация		2	2
Работа с видеолекциями и презентациями		14	14
Работа с книжными источниками		14	14
Работа с электронными источниками		14	14
Подготовка к практическим занятиям		14	14
Подготовка к текущему контролю (ПТК)		14	14
Подготовка к промежуточному контролю		12	12
Промежуточная аттестация (из УП АттК Конс нету! Контроль)	экзамен (Э) в том числе:	Э (9)	Э (9)
	Прием экз., час.	0,5	0,5
	Консультация, час.	-	-
	СРО, час.	8,5	8,5
ИТОГО: Общая трудоемкость			
	часов	108	108
	зач. ед.	3	3

4.2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.2.1. Разделы (темы) дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущей и промежуточной аттестации
		Л	ЛР	ПЗ (ПП)	СРО	Всего (ПП)	
1	3	4	5	6	7	8	9
1.	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	4		4	4	12	текущий тестовый контроль, контрольные вопросы, собеседование, устный опрос, контрольная работа
2.	Закон возвышения потребности	2		6	4	12	
3.	Требования к продукции автосервиса	2		6 (6)	4	12 (6)	
4.	Качество автосервиса и его продукции	2		6	6	14	
5.	Определение емкости рынка	2		6	6	14	
6.	Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов	2		6	5	13	
7.	Контактная внеаудиторная работа				2	2	устный опрос
8.	Промежуточная аттестация					27	Экзамен
	Итого	16	-	34	29	108	

4.2.2. Лекционный курс

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы лекции	Содержание лекции	ОФО	ЗФО
1	2	3	4	5	6
1	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	Тема 1.Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	1.Понятие об автосервисе. 2.Характеристика системы автосервис и 3.История автосервиса	4	1

2	Закон возвышения потребности	Тема 2.Закон возвышения потребности	1.Закон возвышения потребностей. 2. Требования к предложению. 3. Особенности продукции автосервиса.	2	1
3	Требования к продукции автосервиса	Тема 3.Требования к продукции автосервиса	1. Функция поддер- жания и восстано- вления работоспособ- ности автомобиля. Методы удовлетво- рения нужд и спроса потребителей. 2.Требования к пред- ложению. Продукция автосервиса. Процесс удовлетворения пот- ребностей. 3.Особенности про- дукции автосервиса. Диагностика как способ получения ин- формации о состоянии автомобиля. Что такое первичные товары	2	1
4	Качество автосервиса и его продукции	Тема 4. Качество автосервиса и его продукции	1. Качество автосерви- са. Международная организация стандарти- зации. Услуги с точки зрения качества автосервиса. 2. Маркетинговые аспекты автосервиса. Факторы, обуславли- вающие качество. Влияние дефицита на качество. 3. Влияние рынка продавца на производ- ственную структур автосервиса. Уровень профессионального образования.	2	1
5	Определение емкости рынка	Тема 5. Определение емкости рынка	1 .Определение емкос- ти рынка. Структуры парка и продажи легковых автомоби- лей. 2. Техническая потреб- ность в запасных частях. Автоуслуги. 3. Определение емкос	2	1

			ти рынка кузовных и малярных работ		
6	Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов	Тема 6. Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов	1. Факторы, определяющие сегменты рынка. Сегмент рынка. 2. Свойства и признаки.	2	1
Итого часов в 6 семестре ОФО, 7 семестре ЗФО:				16	6
Всего:				16	6

4.2.3. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины	Наименование практического занятия	Содержание практического занятия	ОФО	ЗФО
1	2	3	4	5	6
1	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	Тема 1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	Сравнительный анализ условий эксплуатации автомобилей общего пользования и индивидуального транспорта.	4	2
2	Закон возвышения потребности	Тема 2. Закон возвышения потребности	Сущность анализ процесса удовлетворения потребностей для реализации элементов процесса	6	2
3	Требования к продукции автосервиса	Тема 3. Требования к продукции автосервиса	Диагностика АТС на предприятии ЗАО «Апсны» Диагностика, как способ получения информации о состоянии автомобиля	6	1
4	Качество автосервиса и его продукции	Тема 4. Качество автосервиса и его продукции	Влияние персонала на качество работы автосервиса. Нормативная документация, сфера ее действия в авторсервисе	6	1
5	Определение емкости рынка	Тема 5. Определение емкости рынка	Прогноз объема продаж и прибыли (оценка общего числа потенциальных покупателей)	6	1
6	Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов	Тема 6. Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов	Сегментация рынка по признакам и параметрам	6	1

сегментов			
Итого часов в 6 семестре ОФО, 7 семестре ЗФО:			34
Всего:			8

4.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

4.3.1. Виды СРО

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4
1	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	Работа с видеолекциями и презентациями	1
		Работа с книжными источниками	1
		Подготовка к практическим занятиям	1
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	1
2	Закон возвышения потребности	Работа с видеолекциями и презентациями	1
		Работа с книжными источниками	1
		Подготовка к практическим занятиям	1
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	1
3	Требования к продукции автосервиса	Работа с видеолекциями и презентациями	1
		Работа с книжными источниками	1
		Подготовка к практическим занятиям	1
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	1
4	Качество автосервиса и его продукции	Работа с видеолекциями и презентациями	1
		Работа с книжными источниками	1
		Работа с электронными источниками	1
		Подготовка к практическим занятиям	1
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	1
		Подготовка к тестированию	1
5	Определение емкости рынка	Работа с видеолекциями и презентациями	1
		Работа с книжными источниками	1
		Работа с электронными источниками	1
		Подготовка к практическим занятиям	1
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	1
		Подготовка к тестированию	1
6	Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов	Работа с электронными источниками	1
		Подготовка к практическим занятиям	1
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	1
		Подготовка к тестированию	2
ИТОГО часов в 6 семестре:			29

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды СРО	Всего часов
1	2	3	4
1	Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	Работа с видеолекциями и презентациями	4
		Работа с книжными источниками	4
		Работа с электронными источниками	4
		Подготовка к практическим занятиям	4
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	4
		Подготовка к тестированию	4
2	Закон возвышения потребности	Работа с видеолекциями и презентациями	2
		Работа с книжными источниками	2
		Работа с электронными источниками	2
		Подготовка к практическим занятиям	2
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	2
		Подготовка к тестированию	2
3	Требования к продукции автосервиса	Работа с видеолекциями и презентациями	2
		Работа с книжными источниками	2
		Работа с электронными источниками	2
		Подготовка к практическим занятиям	2
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	2
		Подготовка к тестированию	2
4	Качество автосервиса и его продукции	Работа с видеолекциями и презентациями	2
		Работа с книжными источниками	2
		Работа с электронными источниками	2
		Подготовка к практическим занятиям	2
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	2
		Подготовка к тестированию	2
5	Определение емкости рынка	Работа с видеолекциями и презентациями	2
		Работа с книжными источниками	2
		Работа с электронными источниками	2
		Подготовка к практическим занятиям	2
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	2
		Подготовка к тестированию	2
6	Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов	Работа с видеолекциями и презентациями	2
		Работа с книжными источниками	2
		Работа с электронными источниками	2
		Подготовка к практическим занятиям	2
		Подготовка к текущему контролю (ПТК)	2
		Подготовка к тестированию	2
ИТОГО часов в 7 семестре:			84

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

5.1. Методические указания для подготовки обучающихся к лекционным занятиям

Лекция является основной формой обучения в высшем учебном заведении. Записи лекций в конспектах должны быть избирательными, полностью следует записывать только определения. В конспекте рекомендуется применять сокращение слов, что ускоряет запись. Вопросы, возникающие в ходе лекции, рекомендуется записывать на полях и после окончания лекции обратиться за разъяснением к преподавателю.

Работа над конспектом лекции осуществляется по этапам:

- повторить изученный материал по конспекту;
- непонятные положения отметить на полях и уточнить;
- неоконченные фразы, пропущенные слова и другие недочеты в записях устранить, пользуясь материалами из учебника и других источников;
- завершить техническое оформление конспекта (подчеркивания, выделение главного, выделение разделов, подразделов и т.п.).

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта, желательно в тот же день, пока время не стерло содержание лекции из памяти. Работа над конспектом не должна заканчиваться с прослушивания лекции. После лекции, в процессе самостоятельной работы, перед тем, как открыть тетрадь с конспектом, полезно мысленно восстановить в памяти содержание лекции, вспомнив ее структуру, основные положения и выводы.

С целью доработки необходимо прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения, возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект. Еще лучше, если вы переработаете конспект, дадите его в новой систематизации записей. Это, несомненно, займет некоторое время, но материал вами будет хорошо проработан, а конспективная запись его приведена в удобный для запоминания вид. Введение заголовков, скобок, обобщающих знаков может значительно повысить качество записи. Этому может служить также подчеркивание отдельных мест конспекта красным карандашом, приведение на полях или на обратной стороне листа краткой схемы конспекта и др.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Потери логической связи как внутри темы, так и между ними приводит к негативным последствиям: материал учебной дисциплины перестает основательно восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому

материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным, но, к сожалению, еще мало используемым в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Обучающиеся получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

5.2. Методические указания для подготовки обучающихся к лабораторным занятиям - не предусмотрены

5.3. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям

В процессе подготовки и проведения практических занятий обучающиеся закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы.

Поскольку активность на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует ответственного отношения.

При подготовке к занятию в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний обучающихся по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Подготовку к практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала, а затем изучение обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме.

Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы, его выступления и участия в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий. Предлагается следующая опорная схема подготовки к практическим занятиям.

Обучающийся при подготовке к практическому занятию может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения, задания для самостоятельной работы.

1. Ознакомление с темой практического занятия. Выделение главного (основной темы) и второстепенного (подразделы, частные вопросы темы).
2. Освоение теоретического материала по теме с опорой на лекционный материал, учебник и другие учебные ресурсы. Самопроверка: постановка вопросов, затрагивающих основные термины, определения и положения по теме, и ответы на них.
3. Выполнение практического задания. Обнаружение основных трудностей, их решение с помощью дополнительных интеллектуальных усилий и/или подключения дополнительных источников информации.
4. Решение типовых заданий расчетно-графической работы.

5.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Цель организации самостоятельной работы по дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» – это углубление и расширение знаний необходимых для принятия управленческих решений в области организации бесперебойной работы техники.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы.

Обучающийся должен просмотреть и разобрать видео лекционный и презентационный материал, подготовленный преподавателем. Все непонятные, сложные расчеты и выкладки вынести на практическое занятие в виде вопросов к преподавателю.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Рекомендации для эффективного запоминания учебного материала.

Приступая к запоминанию, надо поставить перед собой цель – запомнить надолго, лучше навсегда. Установка на длительное сохранение информации обеспечит условия для лучшего запоминания. Надо осознать, для чего требуется запомнить изучаемый материал. Чем важнее поставленная цель, тем быстрее и прочнее происходит запоминание.

Внимание – резец памяти: чем оно острее, тем глубже следы. Чем больше желания, заинтересованности, эмоциональной включенности в получение новых знаний, тем лучше запомнится.

Чем лучше понимание, тем лучше запоминание. Надо отказаться от зубрежки и для запоминания текста опираться на осмысленное запоминание, которое примерно в 25 раз эффективнее механического. Последовательность работы по осмысленному запоминанию такова: понять, установить логическую последовательность, разбить материал на части и найти в каждой ключевую фразу или опорный пункт, запомнить именно их и использовать как ориентиры. Смысловых блоков должно быть от 5 до 9.

Если выполнение какого-либо задания прервано, то оно запомнится лучше по сравнению с заданиями, благополучно выполненными.

Лучше два раза прочесть и два раза воспроизвести, чем прочитать пять раз без воспроизведения.

Нужно закреплять в память учебный материал как можно чаще. Оптимальный промежуток между прочтениями колеблется от 10 минут до 16 часов. Перечитывание менее чем через 10 минут оказывается бесполезным, а по истечении 16 часов часть текста забывается.

Заданный учебный материал лучше повторять перед сном и с утра. Давно известно, что лучший способ забыть только что выученное – это постараться сразу же запомнить что-нибудь похожее. Поэтому надо чередовать материал.

При заучивании необходимо учитывать «правило края»: обычно лучше запоминаются начало и конец информации, а середина «выпадает».

Настоящая мать учения не повторение, а применение. Чем больше будет найдено возможностей включить запоминаемый материал в практическую деятельность, тем глубже и надежнее будет запоминание.

Иногда удобно использовать мнемотехнику – искусственные приемы запоминания. Связывать цифры с образами, похожих на них людей и т.д.

Очень важным для студентов является умение эффективно конспектировать лекции. Основные приемы конспектирования можно условно разделить на три группы:

1. Сокращение слов, словосочетаний и терминов. Эти приемы осваиваются очень легко и включают в себя: гипераббревиатуру (когда начальная буква обводится линией), кванторизацию (переворот начальной буквы), способы записи окончаний, иероглифику и пиктографию. Достаточно только тем или иным способом закодировать часто повторяющиеся, а особенно длинные слова и специальные термины. Например, термин «Вероятность безотказной работы» легко заменить сочетанием букв ВБР. Только замены надо делать все время одни и те же, иначе можно и забыть, что, на что заменили или как сократили.

2. Переработка фразы. Это самый эффективный прием. Но и освоить его до степени автоматизма довольно сложно. Суть состоит в том, что, выслушав фразу лектора до конца, мысленно приведите ее к наиболее короткому и понятному для вас виду, сохраняя ее смысл. Вот эту фразу и запишите.

3. Выделение каким-либо образом существенных фраз и частей текста. Это можно сделать текстовыделителями, величиной отступа, расположением в виде схемы, в виде алгоритма и т.д.

Промежуточная аттестация

По итогам 6 ОФО (7 ЗФО) семестра проводится экзамен. При подготовке к сдаче экзамена рекомендуется пользоваться материалами практических занятий и материалами, изученными в ходе текущей самостоятельной работы.

Экзамен проводится в устной форме, включает подготовку и ответы обучающегося на теоретические вопросы. По итогам экзамена выставляется оценка.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№ п/п	Виды учебной работы	Образовательные технологии	Всего часов	
			ОФО	ЗФО
1	2	3	4	5
1	Лекция	Обзорная лекция. Модульное обучение. Мультимедийные технологии.	2	
2	Практическое занятие	Технология проектного обучения. Технология развития критического мышления. Мультимедийные технологии.	4	2
3	Видеолекции	Модульное обучение. Дистанционные, телекоммуникационные, мультимедийные технологии.	4	2
Итого часов в 6 ОФО (7 ЗФО) семестре:			10	4
Всего:			10	4

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

	Список основной литературы
1.	Иванов, В.П. Ремонт автомобилей [Электронный ресурс]: учебник/ Иванов В.П., Савич А.С., Ярошевич В.К.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Высшая школа, 2014.— 336 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/35536 .— ЭБС «IPRbooks»
2.	Ременцов, А.Н. Системы, технология и организация услуг в автомобильном сервисе [Текст]: учебник/ А.Н. Ременцов, Ю.Н. Фролов, В.П. Воронов; под ред. А.Н. Ременцова, Ю.Н. Фролова. - М.: Академия, 2013. - 480 с.
3.	Синицын, А.К. Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Синицын А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013.— 204 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22391 .— ЭБС «IPRbooks»
	Список дополнительной литературы
1.	Волгин, В.В. Автосервис Создание и компьютеризация [Электронный ресурс]: производственно- практическое издание/ Волгин В.В. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2010. — 406 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5092 . — ЭБС «IPRbooks», по паролю
2.	Волгин, В.В. Автосервис: Маркетинг и анализ. [Электронный ресурс]: производственно-практическое издание/ Волгин В.В. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2010. — 672 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5091 . — ЭБС «IPRbooks», по паролю
3.	Волгин, В.В. Автосервис: Производство и менеджмент. [Электронный ресурс]: производственно-практическое издание/ Волгин В.В.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2010. — 576 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5237 . — ЭБС «IPRbooks», по паролю
4.	Волгин, В.В. Малый автосервис [Электронный ресурс]: производственно-практическое издание/ Волгин В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012. — 564 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/14058 . — ЭБС «IPRbooks», по паролю
5.	Волгин, В.В. Мобильный автосервис [Электронный ресурс]: производственно-практическое издание/ Волгин В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2011. — 200 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/14068 . — ЭБС «IPRbooks», по паролю
6.	Волгин, В.В. Приемщик автосервиса [Электронный ресурс]: производственно-практическое издание/ Волгин В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010. — 452 с. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/4457 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю
7.	Егорова, Н.Е. Автосервис. Модели и методы прогнозирования деятельности [Текст]/ Н.Е. Егорова, А.С. Мудунов. – М.: Экзамен, 2002. – 256 с.
8.	Сапронов, Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса [Текст]: учеб. пособие/ Ю.Г. Сапронов.– М.: Академия, 2008. – 224 с.
9.	Сервис на транспорте [Текст]: учеб. пособие/ В.М. Николашин, Н.А. Зудилин, А.С. Синицина и др.; под ред. В.М. Николашина.– 2-е изд., – М.: Академия, 2006. – 272 с.
10.	Яговкин, А.И. Организация производства технического обслуживания и ремонта машин [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. заведений/ А.И. Яговкин.– М.: Академия, 2006.– 400 с

7.2. Перечень ресурсов информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://elementy.ru> – Популярный сайт о фундаментальной науке. Научная библиотека. Новости науки. Научные конференции, лекции, олимпиады.
2. <http://ilib.mirror1.mccme.ru/> – ИНТЕРНЕТ БИБЛИОТЕКА Московского Центра непрерывного математического образования. Книги в формате DjVu. Есть и книги по физике библиотечки "Квант"
3. <http://physics.nad.ru/>, <http://webserver.nm.ru/animations.html> – Анимация физических процессов
4. <http://rostest.runnet.ru/cgi-bin/topic.cgi?topic=Physics> – Российские федеральные тесты по механике
5. <http://www.spin.nw.ru/thermo/index.html> – Тесты и задачи по обслуживанию автомобилей
6. <http://www.convert-me.com/ru> – Интерактивный конвертер величин
7. <http://window.edu.ru/> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам;
8. <http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов;
9. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека.

7.3. Информационные технологии, лицензионное программное обеспечение.

Лицензионное программное обеспечение	Реквизиты лицензий/ договоров
Microsoft Azure Dev Tools for Teaching 1. Windows 7, 8, 8.1, 10 2. Visual Studio 2008, 2010, 2013 5. Visio 2007, 2010, 2013 6. Project 2008, 2010, 2013 7. Access 2007, 2010, 2013 и т. д.	Идентификатор подписчика: 1203743421 Срок действия: 30.06.2022 (продление подписки)
Autodesk AutoCAD 2014	Бесплатное ПО для учебных целей Гос.контракт № 0379100003114000006_54609 от 25.02.14 для коммерческих целей
Abbyy FineReader 12	Гос.контракт № 0379100003114000006_54609 от 25.02.2014 Лицензионный сертификат для коммерческих целей
ЭБС IPRbooks	Лицензионный договор № 8117/21 от 11.06.2021 Срок действия: с 01.07.2021 до 01.07.2022

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа Ауд. № 3</p>	<p>Набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации: Экран на штативе - 1 шт. Проектор-1 шт. Ноутбук-1 шт. Дорожные знаки в рамках – 262 шт. Условные обозначения дорог и средств регулирования – 26 шт. Комплект из 25 плакатов по Правилам дорожного движения – 24 шт. Плакаты «Оказания первой медицинской помощи» - 6 шт. Комплект из 10 плакатов: «Динамический коридор автомобиля» - 1 шт. «Основные параметры автомобиля, влияющие на его проходимость» - 1 шт. «Торможение» - 1 шт. «Остановка и стоянка» - 1 шт. «Поперечная устойчивость автомобиля» - 1 шт. «Продольная устойчивость автомобиля» - 1 шт. «Вождение на поворотах» - 1 шт. «Вождение автомобиля в темное время» - 1 шт. «Ослепление при вождении в темное время» - 1 шт. «Опасные ситуации на железнодорожных переездах» - 1 шт. Специализированная мебель: Стол преподавательский – 1 шт. Стул для преподавателя - 1 шт. Стол ученический - 14 шт. Стул ученический- 28 шт. Доска ученическая – 1 шт. Тумба кафедра -1 шт.</p>	<p>Выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов; достаточная ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Ауд. № 3</p>	<p>Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории: Экран на штативе - 1 шт. Проектор-1 шт. Ноутбук-1 шт. Дорожные знаки в рамках – 262 шт. Условные обозначения дорог и средств регулирования – 26 шт. Комплект из 25 плакатов по Правилам дорожного движения – 24 шт. Плакаты «Оказания первой медицинской помощи» - 6 шт. Комплект из 10 плакатов: «Динамический коридор автомобиля» - 1 шт. «Основные параметры автомобиля,</p>	<p>Выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов; достаточная ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок</p>

	влияющие на его проходимость» - 1 шт. «Торможение» - 1 шт. «Остановка и стоянка» - 1 шт. «Поперечная устойчивость автомобиля» - 1 шт. «Продольная устойчивость автомобиля» - 1 шт. «Вождение на поворотах» - 1 шт. «Вождение автомобиля в темное время» - 1 шт. «Ослепление при вождении в темное время» - 1 шт. «Опасные ситуации на железнодорожных переездах» - 1 шт. Специализированная мебель: Стол преподавательский – 1 шт. Стул для преподавателя - 1 шт. Стол ученический - 14 шт. Стул ученический- 28 шт. Доска ученическая – 1 шт. Гумба кафедры -1 шт.	
--	--	--

8.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся

1. Рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

2. Рабочие места обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

8.3. Требования к специализированному оборудованию

- не предусмотрено

9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Для обеспечения образования инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается (в случае необходимости) адаптированная образовательная программа, индивидуальный учебный план с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, в частности применяется индивидуальный подход к освоению дисциплины, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения лекционного и семинарского материала.

В целях обеспечения обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья комплектуется фонд основной учебной литературой, адаптированной к ограничению электронных образовательных ресурсов, доступ к которым организован в БИЦ Академии. В библиотеке проводятся индивидуальные консультации для данной категории пользователей, оказывается помощь в регистрации и использовании сетевых и локальных электронных образовательных ресурсов, предоставляются места в читальном зале.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей
(наименование дисциплины)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

(наименование дисциплины)

1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.
ОПК-2	Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом, социальных и других ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов.
ПК-7	Способность использовать совокупность средств эксплуатации, исполнителей и устанавливающей правила их взаимодействия документации для обеспечения заданных параметров и режимов эксплуатации.

2. Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины

Основными этапами формирования указанных компетенций при изучении обучающимися дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой тем учебных занятий. Изучение каждой темы предполагает овладение необходимыми компетенциями. Результат аттестации обучающегося на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающегося.

Этапность формирования компетенций прямо связана с местом дисциплины в образовательной программе.

Разделы (темы) дисциплины	Формируемые компетенции (коды)		
	УК-9	ОПК-2	ПК-7
Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей	+		+
Закон возвышения потребности	+		+
Требования к продукции автосервиса		+	+
Качество автосервиса и его продукции	+		+
Определение емкости рынка		+	+
Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов	+		+

3. Показатели, критерии и средства оценивания компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

Индикаторы достижение компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Средства оценивания результатов обучения	
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ИДК-УК-9.1. Владеет знаниями в области дефектологии социальной и профессиональной сфер.	Допускает грубые ошибки, не знает основ эксплуатации, ремонта и сервис-ного обслуживания транспорта	Демонстрирует частичные знания, не допускает грубых ошибок на заданные вопросы по дисциплине	Знает достаточно в базовом объеме по дисциплине	Демонстрирует высокий уровень знаний по основам эксплуатации, ремонта и сервис-ного обслуживания транспорта	ОФО: Контрольные вопросы, тестирование.	Экзамен 6 семестр ОФО 7 семестр ЗФО
ИДК-УК-9.2. Демонстрирует умение применять дефектологические знания при выполнении профессиональных задач.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания в базовом (стандартном) объеме по техническим характеристики авто мобильных;	Демонстрирует высокий уровень знаний по определению основных технологических и технических характеристики автомобиля;		
ИДК-УК-9.3. Использует современные информационно-коммуникативные средства в социальной и профессиональной сферах.	Демонстрирует низкий уровень владения дисциплиной, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные владения дисциплиной без грубых ошибок	Владеет базовыми знаниями и основными навыками проведения необходимых расчетов по совершенствованию технологических процессов эксплуатации и ремонта транспорта	Демонстрирует знания на высоком уровне по проведению необходимых расчетов по совершенствованию технологических процессов эксплуатации ремонта и сервисного обслуживания транспорта		

ОПК-2 Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом, социальных и других ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов.

<p>ИДК-ОПК-2.1. Способен осуществлять техническое обслуживание и ремонт (включая гарантийный) с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p>	<p>Не владеет основными видами испытаний: лабораторными, стендовыми, полигонными, приемосдаточными и иными видами испытаний систем и средств находящихся в эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</p>	<p>Частично владеет теорией по видам испытаний: систем и средств находящихся в эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</p>	<p>В достаточном объеме владеет навыками и теорией по данной дисциплине</p>	<p>Демонстрирует отличные навыки при применении теоретических и практических знаний по дисциплине</p>		
<p>ИДК-ОПК-2.2. Способен осуществлять транспортный процесс грузов и пассажиров с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p>	<p>Не владеет навыками по проведению разработке методических материалов, предложений и мероприятий по осуществлению лабораторных, стендовых, полигонных, приемосдаточных и иных видов испытаний в эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования</p>	<p>Частично владеет навыками применения теоретических знаний на практике по проведению методических материалов, предложений и мероприятий по осуществлению лабораторных, стендовых, полигонных, приемосдаточных и иных видов испытаний</p>	<p>В достаточном объеме владеет навыками и теорией по данной дисциплине</p>	<p>Демонстрирует отличные навыки при применении теоретических и практических знаний по дисциплине</p>	<p>ОФО: Контрольные вопросы, тестирование. ЗФО: Контрольная работа.</p>	<p>Экзамен 6 семестр ОФО 7 семестр ЗФО</p>

<p>ИДК-ОПК-2.3. Способен осуществлять материально-техническое обеспечение транспортного процесса, процесса технического обслуживания и ремонта с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p>	<p>Не владеет теорией по данной дисциплине</p>	<p>Демонстрирует частичные знания по видам испытаний систем и средств находящихся в эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования.,</p>	<p>В достаточном объеме владеет навыками и теорией по данной дисциплине</p>	<p>Демонстрирует отличные навыки при применении теоретических и практических знаний по дисциплине</p>		
<p>ПК-7 Способность использовать совокупность средств эксплуатации, исполнителей и устанавливающих правила их взаимодействия документации для обеспечения заданных параметров и режимов эксплуатации.</p>						
<p>ИДК-ПК-7.1. Способен провести диагностирование, сервисное и техническое обслуживание, ремонт в соответствии с режимами эксплуатации.</p>	<p>Допускает грубые ошибки, не знает основ эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспорта</p>	<p>Демонстрирует частичные знания, не допускает грубых ошибок на заданные вопросы по дисциплине</p>	<p>Знает достаточно в базовом объеме по дисциплине</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний по основам эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспорта</p>		
<p>ИДК-ПК-7.2. Способен вести гарантийный учет, прием и обработку рекламаций от потребителей выпускаемой продукции и услуг по видам деятельности.</p>	<p>Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок</p>	<p>Умеет применять знания в базовом (стандартном) объеме по техническим характеристики автомобилей;</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний по определению основных технологических и технических характеристики автомобиля;</p>	<p>ОФО: Контрольные вопросы, тестирование. ЗФО: Контрольная работа.</p>	<p>Экзамен 6 семестр ОФО 7 семестр ЗФО</p>

<p>ИДК-ПК-7.3. Способен вести документооборот по видам деятельности.</p>	<p>Демонстрирует низкий уровень владения дисциплиной, допуская грубые ошибки</p>	<p>Демонстрирует частичные владения дисциплиной без грубых ошибок</p>	<p>Владеет базовыми знаниями и основными навыками проведения необходимых расчетов по совершенствованию технологических процессов эксплуатации и ремонта транспорта</p>	<p>Демонстрирует знания на высоком уровне по проведению необходимых расчетов по совершенствованию технологических процессов эксплуатации ремонта и сервисного обслуживания транспорта</p>		
---	--	---	--	---	--	--

4. Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине

1. Перечень вопросов на экзамен по дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»

1. Сущность, эффективность и цели автосервиса.
2. Требования к системе торговли автомобилями.
3. Требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей.
4. Требования к системе обеспечения запасными частями.
5. Требования к системе обеспечения технической эксплуатации автомобилей.
6. Требования к системе использования автомобиля.
7. Требования к системе безопасности движения и устранения вредных последствий.
8. Закон возвышения потребности.
9. Требования к предложению.
10. Процесс удовлетворения потребностей.
11. Особенности продукции автосервиса.
12. Характеристика качества.
13. Особенности качества услуг автосервиса.
14. Маркетинговые аспекты качества.
15. Факторы, обуславливающие качество.
16. Влияние персонала на качество.
17. Емкость рынка автомобилей.
18. Емкость рынка запасных частей и материалов.
19. Емкость рынка автоуслуг.
20. Сегментация рынка по признакам и параметрам.
21. Возможности сегментации рынка.
22. Выбор целевых сегментов рынка.
23. Позиционирование товара на рынке.
24. Формирование целей.
25. Оценка возможностей автосервиса и угроз для него.
26. Анализ состояния производства.
27. Анализ тенденций развития рынка.
28. Анализ развития рынка для конкретной станции.
29. Понятие конкуренции.
30. Определение конкурентоспособности товаров и услуг.
31. 3 1. Обеспечение конкурентоспособности станции и ее услуг.
32. Особенности ценообразования в автосервисе.
33. Предпосылки к формированию неновой стратегии. 34. Методы ценообразования.
34. 34. Требования к системе обеспечения технической эксплуатации автомобилей.
35. Требования к системе использования автомобиля.
36. Требования к системе безопасности движения и устранения вредных последствий.
37. Закон возвышения потребности.
38. Требования к предложению.
39. Процесс удовлетворения потребностей.

Комплект билетов по дисциплине Автосервис и фирменное обслуживание транспорта

Экзаменационный билет № ____

по курсу «Автосервис и фирменное обслуживание транспорта»

для обучающихся направления подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно - технологических машин и комплексов

ВОПРОСЫ

1. Предмет и задачи дисциплины, ее структура и место в подготовке специалиста по безопасности дорожного движения.
2. Анализ (обзор) литературных источников по дисциплине.
3. Сегментация рынка. Выбор целевых сегментов

Зав. кафедрой

Оформление комплекта заданий для контрольной работы

По дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»

1. Сущность, эффективность и цели автосервиса.
2. Требования к системе торговли автомобилями.
3. Требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей.
4. Требования к системе обеспечения запасными частями.
5. Требования к системе обеспечения технической эксплуатации автомобилей.
6. Требования к системе использования автомобиля.
7. Требования к системе безопасности движения и устранения вредных последствий.
6. Закон возвышения потребности.
7. Требования к предложению.
8. Процесс удовлетворения потребностей.
9. Особенности продукции автосервиса.
10. Характеристика качества.
11. Особенности качества услуг автосервиса.
12. Маркетинговые аспекты качества.
13. Факторы, обуславливающие качество.
14. Влияние персонала на качество.
15. Емкость рынка автомобилей.
16. Емкость рынка запасных частей и материалов.
17. Емкость рынка автоуслуг.
18. Сегментация рынка по признакам и параметрам.
19. Возможности сегментации рынка.
20. Выбор целевых сегментов рынка.
21. Позиционирование товара на рынке.
22. Формирование целей.
23. Оценка возможностей автосервиса и угроз для него.
24. Анализ состояния производства.
25. Анализ тенденций развития рынка.
26. Анализ развития рынка для конкретной станции.
27. Понятие конкуренции.
28. Определение конкурентоспособности товаров и услуг.
29. 3 1. Обеспечение конкурентоспособности станции и ее услуг.
30. Особенности ценообразования в автосервисе.
31. Предпосылки к формированию неновой стратегии. 34. Методы ценообразования.
32. 34. Требования к системе обеспечения технической эксплуатации автомобилей.
33. Требования к системе использования автомобиля.
34. Требования к системе безопасности движения и устранения вредных последствий.
35. Закон возвышения потребности.
36. Требования к предложению.
37. Процесс удовлетворения потребностей.

Оформление комплекта разноуровневых тестовых задач (заданий)

ТЕСТЫ

по дисциплине «Автосервису и фирменному обслуживанию автомобилей»

1.	Что такое автосервис?(УК-9) 1. это ремонт электроприборов; 2. вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя (автовладельца) посредством оказания индивидуальных услуг; 3. это обслуживание автомобильных дорог.
2.	К транспортным услугам можно отнести: (УК-9) 1. перевозку пассажиров и грузов; 2. погрузочно-разгрузочные работы (погрузка, выгрузка, перегрузка, пересадка пассажиров, внутрискладские операции); 3. хранение грузов на складах станций; 4. подготовку подвижного состава к перевозке; 5. предоставление подвижного состава на условиях аренды (лизинга) 6. во всех вышеперечисленных областях.
3.	Высокое качество обслуживания автомобилей способствует: (УК-9) 1. полное удовлетворение потребностей населения в перевозках; 2. рациональное использование подвижного состава; 3. повышению надежности автотранспорта, безопасности на дорогах, улучшению экологической обстановки в крупных городах. 4. загромождение улиц стоящими автомобилями;
4	Качество услуг (выполняемых работ), оказываемых предприятиями автосервиса, зависит от факторов: (УК-9) 1. числом всех видов автомобилей; 2. от негативных влияний на экологическое состояние городской среды; 3. уровня организации технологического процесса, технологического проектирования и оснащённости предприятия технологическим оборудованием, используемых запчастей и т.д.
5	Система автосервиса включает в себя несколько подсистем: (УК-9) 1. торговля 2. обеспечение технической эксплуатации; 3. станции технического обслуживания автомобиля; 4. тюнинг и дооборудование; 5. автотуризм 6. все вышеперечисленные
6	Качество транспортных услуг определяется (ОПК-2) 1. количеством пассажиров; 2. исправным транспортом; 3. ровностью дорог; 4. скоростью, временем и надёжностью доставки точно в срок, степенью безопасности, сохранности грузов и пассажиров, тарифной стоимостью, наличием большого количества сопутствующих услуг.

7	<p>При въезде автомобиля в автосервис необходимо предварительно оценить что: (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. объем предстоящего ремонта (перечень работ и услуг, 2. расходные материалы и запасные части), 3. стоимость, 4. определить порядок следования автомобиля по участкам автосервиса. 5. все выше перечисленное
8	<p>От степени предварительной оценки предстоящего ремонта с окончательной стоимостью выполненного ремонта зависят(ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. скорость, безопасность, экономичность, комфортабельность автомобиля; 2. отношение заказчика к данному предприятию автосервиса, его доверие и желание постоянно пользоваться его услугами; 3. места концентрации ДТП;
9	<p>Риск на транспорте означает; (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Состав транспортного потока характеризуется соотношением в нем транспортных средств различного рода. 2. Перевозка груза транспортом 3. Риск на транспорте означает возможность наступления обстоятельств, наносящих материальный ущерб участникам перевозки 4. Состав транспортного потока.
10	<p>Какими преимуществами обладает автомобиль перед другими видами транспортных средств? (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. высокая мобильность; 2. способность доставлять пассажиров и грузы "от двери до двери"; 3. относительная простота управления; 4. во многих районах страны (горная местность и т.д.) является единственным видом транспорта; 5. автомобиль является необходимым средством и атрибутом быта в повседневной деятельности человека. 6. все выше перечисленное
11	<p>Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса это: (ОПК-2)</p> <p>1. задачи, которые растущая конкуренция на рынке ставит перед российскими компаниями, улучшить свои финансовые показатели на внутреннем и внешнем рынках, повысить объемы перевозок, поднять рейтинг компаний;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. водителя; 2. автомобиль; 3. дорогу; 4. среду; 5. все вышеперечисленное.
12	<p>Договор страхования автомобиля, груза - заключается: (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. путем подачи письменного заявления страхователем и письменного принятия его страховщиком), 2. по устной договоренности, 3. по согласию обеих сторон, 4. все вышеперечисленное.

13	<p>Страхование за убытки, возникновение которых связано непосредственно с эксплуатацией автомобиля как источника повышенной опасности может быть:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. добровольным и обязательным. 2. принудительным 3. на усмотрение владельца автомобиля
14	<p>Диагностика автомобилей, проводимая с использованием внешних и встроенных средств контроля, позволяет определять: (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. техническое состояние агрегатов, механизмов и систем автомобиля без их разборки, прогнозировать сроки службы узлов, фактически управлять их техническим состоянием, назначая соответствующие предупредительные работы и выполняя их в процессе ТО и ТР. 2. технический ремонт автомобиля 3. предварительная оценка ремонта 4. все вышеперечисленное.
15	<p>Экономической основой функционирования транспортно системы является: (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. конкуренция независимых операторов — поставщиков транспортных услуг и услуг транспортной инфраструктуры плотность 2. конкуренция юридических лиц. 3. конкуренция предприятий 4. все выше перечисленное.
16	<p>Сферами ответственности государства в управлении транспортом являются: (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. недопущение возникновения правовых и административных барьеров в процессах перевозок пассажиров и грузов и оказание сопутствующих услуг; 2. совершенствование правовых основ транспортной деятельности; 3. обеспечение безопасности на транспорте; 4. поддержание в работоспособном состоянии опорной инфраструктуры; 5. выработка и контроль соблюдения правил конкуренции и условий доступа к инфраструктуре; 6. выработка и контроль выполнения стандартов безопасности транспортных процессов и воздействия транспорта на окружающую среду; 7. обеспечение минимальных стандартов транспортного обслуживания для всех слоев населения и регионов страны, целевая поддержка пользователей или операторов в тех случаях, когда рынок не может обеспечить соблюдение этих стандартов; 8. обеспечение соответствия развития транспортной инфраструктуры развитию производительных сил; 9. обеспечение интеграции транспортной системы России в мировую транспортную систему, в том числе в рамках интеграционных процессов на постсоветском пространстве; 10. все выше перечисленное.
17	<p>К технологическому оборудованию необходимое для обеспечения производственного процесса СТОА относятся: (ОПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. максимальное количество автомобилей, 2. стационарные, передвижные и переносные станки, станды, оборудование, приспособления, инструмент и производственный инвентарь (верстаки, стеллажи, столы, шкафы и т.д.), 3. бытовое оборудование

18	<p>Рабочее место мастера-приемщика в СТО должно быть оборудовано: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. компьютером, содержащим полную базу данных по всем видам работ, 2. всю техническую информацию по маркам автомобилей, 3. запасным частям (наличие на складе, стоимость и, если необходимо, срок поставки необходимой детали), 4. историю ремонта автомобиля (если автомобиль ремонтировался или обслуживался в данной СТОА). 5. все выше перечисленное
19	<p>Предприятия автосервиса можно условно разделить на следующие виды: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. лидер рынка - предприятие, владеющее максимальной долей рынка отрасли и определяющее ценовые изменения, введение новых услуг, стимулирование сбыта; 2. претендент на лидерство — предприятие, занимающее второе место в отрасли и ведущее ожесточенную борьбу за увеличение своей доли рынка; 3. последователь - одно из ведущих предприятий отрасли, которое стремится удержать свою долю рынка, но не делает при этом резких выпадов; 4. предприятие, обслуживающее нишу, — предприятие отрасли, обслуживающее небольшой сегмент рынка, на который остальные предприятия не реагируют или реагируют незначительно с целью упрочнения своих позиций. 5. все выше перечисленное
20	<p>Планирование ассортимента СТО — это: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. воплощение уже имеющихся и (или) потенциальных технических и материальных возможностей услуги, которые, принося производителю прибыль, обладают потребительской ценностью, удовлетворяющей покупателя. 2. формированием клиентуры и удовлетворением ее специфических потребностей. 3. все выше перечисленное.
21	<p>Сферами, в которых государство стимулирует и поддерживает соответствующие изменения, являются: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. развитие конкуренции на рынке транспортных услуг; 2. создание условий для инноваций на транспорте; 3. реализация инвестиционных проектов, особо значимых для ликвидации «узких мест» и «недостающих звеньев» в транспортной инфраструктуре; 4. развитие экспорта транспортных услуг и создание благоприятных условий для отечественных транспортных операторов на международных рынках транспортных услуг; 5. все выше перечисленное
22	<p>При приемке автомобиля производятся проверка: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. дорожных условий (ширины проезжей части, продольного уклона, радиуса кривых в плане, расстояния видимости и др.), 2. психофизиологических особенностей водителей 3. технического состояния агрегатов, узлов и систем, влияющих на безопасность движения; проверка технического состояния автомобиля для выявления дефектов, не указанных автовладельцем; определение ориентировочной стоимости и сроков выполнения работ и согласование их с автовладельцем; оформление приемочных документов. 4. все выше перечисленное.

23	<p>При установлении цены на услуги автосервиса используют следующие способы: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ценообразование по издержкам, когда цены устанавливают исходя из издержек на производство и сбыт продукта; 2. ценообразование по спросу — цены устанавливают исходя из возможностей рынка (покупательной способности); 3. ценообразование, основанное на ценах на конкурентную продукцию. 4. все выше перечисленное
24	<p>Принятие решения о выборе конкретной стратегии маркетинга должно опираться т.е. на методы конкурентной борьбы - это: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>лидер</i> — продолжение наступления: анализируется достаточность ресурсов для продолжения инноваций и усиления давления на конкурентов; стабилизации позиций: поддержание достигнутого уровня рентабельности, установление входных барьеров, улучшение сервиса и сбалансированность цен, сохранение доли рынка; борьба с конкурентами: развертывание бескомпромиссных кампаний давления на конкурентов, привлечение потребителей и поставщиков, дискредитация конкурентов, переманивание персонала; 2. <i>сильная конкурентная позиция</i> — поиск незанятой ниши со слабой конкуренцией, приспособление к выбранному целевому рынку, создание идеальной услуги, имитация действий лидера, поглощение мелких конкурентов, создание отличительного имиджа; 3. <i>слабая конкурентная позиция</i> — удешевление услуг или дифференциация услуг, сохранение существующей доли рынка и рентабельности, реинвестиции на уровне достаточного минимума для получения краткосрочных прибылей: извлечение ресурсов из сворачиваемого направления бизнеса для перемещения их в перспективные секторы; 4. все выше перечисленное
25	<p>Если пойти путем расширения ассортимента, сохраняя низкие цены, оправдывающие не слишком высокий уровень качества, это приведет: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. к стратегии ориентации на издержки, которая позволит резко увеличить и объемы реализации, и суммы получаемой прибыли (при довольно умеренной рентабельности). 2. к стратегии выборочной специализации, что может обеспечить достаточно высокий уровень рентабельности вложенного капитала. 3. все выше перечисленное
26	<p>Во время приема автомобиля в ремонт мастер-приемщик и клиент совместно проводят осмотр автомобиля для чего: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. выявления царапин, трещин, сколов и иных подобных дефектов во избежание конфликтных ситуаций в будущем; 2. удешевление услуг или дифференциация услуг; 3. принятие решения о выборе конкретной стратегии маркетинга
27	<p>Виды конкурентного преимущества: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. низкие цены 2. специализация; 3. высокое качество 4. все выше перечисленное

28	<p>Информационная система СТОА должна быть разработана на основе современных информационных технологий, что означает: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. использование системы управления базами данных, обеспечивающей надежную работу с большими объемами данных, высокую скорость доступа к данным, безопасность их хранения; 2. возможность работы в локальной вычислительной сети с неограниченным количеством рабочих мест, обеспечивающей формирование базы данных в режиме реального времени; 3. полную интеграцию вводимых в систему данных, позволяющую осуществлять всесторонний анализ деятельности предприятия; 4. возможность ведения в системе многофирменного учета и быстрого наращивания функций разработчиком в соответствии с потребностями предприятия. 5. все выше перечисленное
29	<p>Финансовый план предприятия включает следующие разделы и показатели: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. доходы и поступления средств, 2. расходы и отчисления средств, 3. кредитные взаимоотношения, взаимоотношения с бюджетом 4. все выше перечисленное.
30	<p>Создание сети автосервисных предприятий могло бы сыграть свою позитивную роль в следующих направлениях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. в безопасности дорожного движения; 2. в устойчивости финансового состояния предприятия,; 3. возможность ведения в системе многофирменного учета и быстрого наращивания функций разработчиком в соответствии с потребностями предприятия. 4. инициировать дополнительный спрос на автомобили в связи с отсутствием существенных проблем при их эксплуатации, явиться основой для создания более крупного автосервисного предприятия со всеми преимуществами концентрации производства, способствовать привлечению инвесторов (в том числе иностранных) для вложений средств в будущие объекты, которые уже имеют развитую транспортную инфраструктуру, в том числе - для вложений в развитие автомобильной промышленности, - содействовать развитию внешних связей республики и обеспечению необходимых функций сбыта и снабжения возрождаемого производства.
31	<p>Конкуренции в той или иной отрасли в значительной степени определяется совокупностью факторов: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. проникновение новых конкурентов; 2. угроза появления на рынке товаров-субститутов, произведенных по иной технологии; 3. возможности покупателей; 4. возможности поставщиков; 5. конкуренция между компаниями, уже укрепившимися на 6. все выше перечисленное
32	<p>Показатели деятельности предприятий — это (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. комплекс взаимосвязанных экономических и информационных параметров, которые отражают цели и задачи деятельности предприятия, а также различные ее стороны. 2. комплекс мероприятий направленных на повышение прибыли; 3. развитие автомобильной промышленности;

33	<p>Маркетинговый план должен включать следующие вопросы: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. формирование стратегии развития СТОА и освоение целевого рынка; 2. оценка сильных и слабых сторон предприятия и предприятий-конкурентов; выработка стратегии маркетинга на ближайшую перспективу (2—3 года); 3. определение ассортиментной, ценовой, а также политики формирования спроса и стимулирования сбыта услуг, работ, запчастей, сопутствующих товаров; 4. расчет расходов на реализацию маркетинговой программы; оценка эффективности маркетинговых мероприятий. 5. все выше перечисленное
34	<p>В условиях высокой конкуренции на целевом рынке услуг СТОА особую значимость приобретают вопросы формирования ценовой политики предприятия. Разработка ее требует анализа: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. структуры цен на различные виды услуг и работ предприятия и выявления прибыльности услуг и работ (видов деятельности) 2. возможности динамики цен в зависимости от фазы жизненного цикла услуги; 3. цен на соответствующие работы, услуги СТОА у конкурентов; 4. новизны услуги, работы (вида деятельности); 5. все выше перечисленное
35	<p>Контроль за достижением целей, поставленных в процессе планирования деятельности СТОА, предусматривает: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. сравнение фактически достигнутых и планируемых показателей его финансово-экономической деятельности; 2. сравнение качества выполнения работ по ремонту автомобилей данного предприятия с работой других СТО; 3. Показатели, характеризующие качество ремонта автомобилей. 4. Все выше перечисленное
36	<p>Финансовый план предприятия — это документ, отражающий: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. объем поступления и расходования денежных средств 2. фиксирующий баланс доходов и направлений расходов предприятия, включая платежи в бюджет на планируемый период; 3. все выше перечисленное
37	<p>К технологическому оборудованию СТО относятся: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. стационарные, передвижные и переносные станки, 2. стенды, 3. оборудование, 4. приспособления, 5. инструмент и производственный инвентарь (верстаки, стеллажи, столы, шкафы) 6 все выше перечисленное
38	<p>На формирование конкурентной стратегии предприятия оказывают влияние следующие факторы: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. внешние и внутренние факторы определяемые деятельностью предприятия; 2. факторы, как динамика рынка и рыночная доля предприятия. 3. все выше перечисленные
39	<p>Число единиц основного оборудования может быть определено: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. по трудоемкости работ и фонду рабочего времени оборудования; 2. по степени использования оборудования и его производительности. 3. все выше перечисленное

40	<p>Обобщение результатов многих обследований на соответствие дорог требованиям безопасности движения позволяет перечислить наиболее характерные их недостатки, влияющие на безопасность движения: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. отсутствие тротуаров (пешеходных дорожек) на улицах городов и в населенных пунктах, расположенных вдоль дорог; 2. отсутствие заездных карманов и посадочных площадок для пассажиров общественного транспорта на дорогах с узкой проезжей частью или чрезмерно высокий уровень загрузки Z; 3. местные разрушения покрытия, заниженные и выступающие люки колодцев; 4. неукрепленные грунтовые обочины и разделительные полосы; 5. грунтовые необустроенные примыкания; 6. неплавные сопряжения дороги с проезжей частью мостов, а также уступы между кромкой проезжей части и обочиной. 7. все выше перечисленное
41.	<p>Прямые потери от ДТП обуславливаются следующими основными составляющими: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. стоимостью транспортных средств, полностью пришедших в негодность и подлежащих списанию; стоимостью уничтоженных и пришедших в негодность грузов; 2. стоимостью поломанных технических средств организации дорожного движения; 3. затратами на транспортировку и восстановление поврежденных транспортных средств; 4. затратами на ремонт дорожных сооружений и элементов обустройства; 5. затратами медицинских учреждений на оказание помощи и лечение пострадавших людей; 6. размерами сумм, выплачиваемых пострадавшим в период нетрудоспособности; 7. размерами пособий и пенсий, выплачиваемых лицам, получившим инвалидность, а также семьям, потерявшим кормильца; 8. затратами по страхованию 9. все выше перечисленное
42	<p>Номенклатура и число единиц технологического оборудования определяются (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. по Табелю технологического оборудования в зависимости от размера СТОА с учетом ее специализации по определенной модели автомобиля или видам работ. 2. от количества технологического оборудования имеющегося на предприятии; 3. все выше перечисленное.
43	<p>Подсистема «Автомобили» содержит сведения о производителях автомобилей и обеспечивает: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. автоматическое формирование картотеки автомашин, продаваемых автосалоном, 2. поддержку цикла, выполняемого сотрудниками предприятия в процессе предварительной работы с клиентами, 3. оформления покупки автомобиля, 4. закупки автомобиля у производителя под заказ клиента, 5. учета расходов, связанных с приобретением, доставкой и таможенной очисткой, 6. все выше перечисленное

44	<p>Для оценки скоростных показателей транспортного потока используются следующие критерии: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. мгновенная скорость в характерном сечении дороги, 2. скорость сообщения на определенном участке маршрута, 3. частота и продолжительность задержек транспортных средств, 5. степень равномерности скоростного режима. 6. все выше перечисленное
45	<p>Подсистема «Обслуживание автомашин» обеспечивает: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. поддержку процессов, связанных с обслуживанием автомашин различных производителей; 2. накопление истории обслуживания, специфичных сведений об обслуживании/ремонте каждого автомобиля; планирование загрузки технологических и людских ресурсов СТОА предприятия; 3. учет дисконтных программ; 4. поддержку всего технологического цикла, выполняемого сотрудниками предприятия в процессе предварительной работы с клиентами, оформления заявки на обслуживание автомобиля клиентом, закупки запасных частей у производителя под заказ-наряд на обслуживание автомобиля клиента, закрытия заказ-наряда с формированием необходимых документов. Подсистема использует данные из подсистем «Автомобили» и «Запчасти». 5. все выше перечисленное
46	<p>Показатели деятельности предприятий –это: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. комплекс взаимосвязанных экономических и информационных параметров, которые отражают цели и задачи деятельности предприятия, а также различные ее стороны. 2. комплекс мероприятий направленных на улучшение ремонта автомобилей. 3. показатель эффективности инвестиционного проекта. 4. все выше перечисленное.
47	<p>Подсистема обеспечивает: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. поддержку технологического цикла, выполняемого сотрудниками в процессе предварительной работы с клиентами, 2. оформление покупки запасной части клиентом, закупки запасных частей у производителя под заказ клиента или для пополнения складских запасов; 3. учет расходов, связанных с приобретением, доставкой и таможенной очисткой; 4. регистрацию хозяйственных операций при продаже запчастей для учета финансовых/товарных потоков; формирование необходимых для оформления сделок документов; 5. хранение сведений о запасных частях для последующего использования этих данных подсистемой «Обслуживание автомашин». 6. все выше перечисленное
48	<p>Конкурентоспособность услуги (товара) отражает: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. способность более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с аналогичными услугами (товарами), представленными на рынке. 2. отношение персонала к личной собственности потребителя (автомобилю). 3. внимание к потребителю (разъяснение или иных особенностей ремонта). 4. все выше перечисленное

49	<p>Конкурентоспособность услуги (товара) определяется конкурентными преимуществами – это: (ПК-7)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. качеством услуги (товара), ее техническим уровнем, потребительскими свойствами, 2. ценами, устанавливаемыми продавцами. 3. все выше перечисленное
50	<p>Подсистема «Запчасти» содержит сведения о.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. запасных частях для модельной гаммы различных производителей автомобилей, их взаимозаменяемости и применяемости в зависимости от модели и года выпуска автомобиля 2. о технологическом оборудовании, при помощи которого производят ремонт автомашин; 3. о складах, где хранятся новые запчасти. 4. все выше перечисленное

Темы рефератов

По дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»

1. Сущность, эффективность и цели автосервиса.
2. Требования к системе торговли автомобилями.
3. Требования к системе поддержания и восстановления работоспособности автомобилей.
4. Требования к системе обеспечения запасными частями.
5. Требования к системе обеспечения технической эксплуатации автомобилей.
6. Требования к системе использования автомобиля.
7. Требования к системе безопасности движения и устранения вредных последствий.
 1. Закон возвышения потребности.
 2. Требования к предложению.
10. Процесс удовлетворения потребностей.
11. Особенности продукции автосервиса.
12. Характеристика качества.
13. Особенности качества услуг автосервиса.
14. Маркетинговые аспекты качества.
15. Факторы, обуславливающие качество.
16. Влияние персонала на качество.
17. Емкость рынка автомобилей.
18. Емкость рынка запасных частей и материалов.
19. Емкость рынка автоуслуг.
20. Сегментация рынка по признакам и параметрам.
21. Возможности сегментации рынка.
22. Выбор целевых сегментов рынка.
23. Позиционирование товара на рынке.
24. Формирование целей.
25. Оценка возможностей автосервиса и угроз для него.
26. Анализ состояния производства.
27. Анализ тенденций развития рынка.
28. Анализ развития рынка для конкретной станции.
29. Понятие конкуренции.
30. Определение конкурентоспособности товаров и услуг.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

5.1. Методические материалы по проведению практически работ (семинаров).

Обучающийся на практических занятиях консультируется с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения и задания для самостоятельной работы.

Критерии оценки практических работ

Оценка «5» – работа выполнена в полном объеме и без замечаний.

Оценка «4» – работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Оценка «3» – работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка.

Оценка «2» – допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающиеся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена.

5.2. Методические материалы по проведению расчетно-графической работы

В ходе изучения дисциплины используются следующие виды контроля: – текущий контроль; – промежуточный контроль (экзамен). В целях оперативного контроля уровня усвоения материала дисциплины и стимулирования активной учебной деятельности обучающихся используется выполнение расчетно-графических работ.

Критерии оценки:

При защите расчетно-графической работы обучающийся должен уметь объяснить логику решения задачи и алгоритм работы, а также ответить на дополнительные вопросы преподавателя по теме РГР.

Обучающийся, защитивший задания расчетно-графической работы, допускается к экзамену.

Обучающийся, получивший оценку «не зачтено», должен исправить указанные преподавателем ошибки и защитить расчетно-графическую работу повторно.

Обучающиеся, не выполнившие расчетно-графические работы, к экзамену не допускаются.

5.3. Методические материалы по проведению промежуточного тестирования

Цель – оценка уровня освоения обучающимися понятийно-категориального аппарата по соответствующим разделам дисциплины, сформированности умений и навыков. Процедура - проводится на последнем практическом занятии в компьютерных классах после изучения всех тем дисциплины. Время тестирования составляет от 45 до 90 минут в зависимости от количества вопросов. Содержание представлено материалами для промежуточного тестирования.

Критерии оценки:

Все верные ответы берутся за 100%

90%-100% отлично

75%-89% хорошо

60%-74% удовлетворительно

менее 60% неудовлетворительно

5.4. Методические материалы по проведению контрольной работы.

Выполнение контрольной работы обучающихся по ЗФО является одним из важнейших видов теоретического и практического обучения. Это углубленное изучение дисциплины, привитие обучающемуся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у него научного и профессионального мышления.

Критерии оценки:

При защите контрольной работы обучающийся должен уметь объяснить логику решения задачи и алгоритм работы, а также ответить на дополнительные вопросы преподавателя.

Обучающийся, защитивший контрольную работу, допускается к экзамену.

Обучающийся, получивший оценку «не зачтено», должен исправить указанные преподавателем ошибки и защитить расчетно-графическую работу повторно.

Обучающиеся, не выполнившие расчетно-графические работы, к экзамену не допускаются.

5.5. Методические материалы по проведению экзамена

Цель – оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

Процедура - проводится в форме собеседования с преподавателем во время экзаменационной сессии (экзамен). Студент получает экзаменационный билет и время на подготовку. По итогам экзамена выставляется оценка по традиционной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Содержание представляет перечень примерных вопросов к экзамену.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он обнаруживает систематическое и глубокое знание теоретического и практического материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы;

- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком;

- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Студент подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

Аннотация дисциплины

Дисциплина	Основы теории надежности и диагностики
Реализуемые компетенции	УК-9, ОПК-2, ПК-7
Индикаторы достижения компетенций	<p>УК-9.1. Владеет знаниями в области дефектологии социальной и профессиональной сфер.</p> <p>УК-9.2. Демонстрирует умение применять дефектологические знания при выполнении профессиональных задач.</p> <p>УК-9.3. Использует современные информационно-коммуникативные средства в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>ОПК-2.1. Способен осуществлять техническое обслуживание и ремонт (включая гарантийный) с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p> <p>ОПК-2.2. Способен осуществлять транспортный процесс грузов и пассажиров с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p> <p>ОПК-2.3. Способен осуществлять материально-техническое обеспечение транспортного процесса, процесса технического обслуживания и ремонта с учетом экономических, экологических, технологических ограничений и требований безопасности движения.</p> <p>ПК-7.1. Способен провести диагностирование, сервисное и техническое обслуживание, ремонт в соответствии с режимами эксплуатации.</p> <p>ПК-7.2. Способен вести гарантийный учет, прием и обработку рекламаций от потребителей выпускаемой продукции и услуг по видам деятельности.</p> <p>ПК-7.3. Способен вести документооборот по видам деятельности.</p>
Трудоемкость, з.е.	108/3
Формы отчетности (в т.ч. по семестрам)	<p>Экзамен в 6 семестре ОФО</p> <p>Экзамен в 7 семестре ЗФО</p>