

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНБАССКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ СТРОИТЕЛЬСТВА
И АРХИТЕКТУРЫ"**

Факультет механический

Кафедра "Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация"



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Б1.В.02 «Организация сервисного обслуживания»**

Направление подготовки ОПОП ВО магистратуры **23.04.03 "Эксплуатация
транспортно-технологических машин и комплексов"**

Магистерская программа: "**Техническая эксплуатация автомобильного
транспорта**"

Год начала подготовки по учебному плану **2018**

Квалификация (степень) выпускника "**Магистр**"

Форма обучения **заочная**

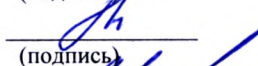
Макеевка 2018 г.

Программу составили:
к.т.н., доцент Гаевой Д.В. .



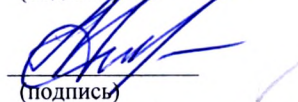
(подпись)

к.т.н., доцент Комов П.Б.



(подпись)

Рецензенты:
д.т.н., проф. Мищенко Н.И.



(подпись)

АДИ ГОУ ВПО «Дон НТУ», заведующий кафедрой «Автомобильный транспорт»

д.т.н., проф. Пенчук В.А.



(подпись)

ГОУ ВПО «ДОННАСА», заведующий кафедрой «Наземные транспортно-технологические комплексы и средства»

Рабочая программа дисциплины «Организация сервисного обслуживания» разработана в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (квалификация - магистр). Утвержден приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики №914 от 17 декабря 2015 г., зарегистрирован Министерством юстиции Донецкой Народной Республики № 1057 от 5 марта 2016 г., и Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» (квалификация - магистр). Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 161 от 6 марта 2015 г., зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации № 36536 от 24 марта 2015 г.

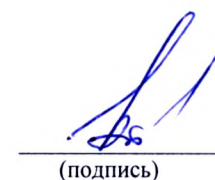
составлена на основании учебного плана: направление подготовки 23.04.03 "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов" (магистерская программа «Техническая эксплуатация автомобильного транспорта»). Утверждённого решением Учёного совета ГОУ ВПО «ДОННАСА» от 26 июня 2018 г., протокол №10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация».

Протокол №1 от 28 августа 2018 г.

Срок действия программы: 2018-2023 уч.гг.

Заведующий кафедрой:
к.т.н., доцент Бумага А.Д.



(подпись)

Одобрено учебно-методической комиссией механического факультета.
Протокол № 1 от 30 августа 2018 г.

Председатель УМК механического факультета:
к.т.н., доцент Бумага А.Д.



(подпись)

Начальник учебной части:
к.гос.упр., доцент Сухина А.А.



(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

"Утверждаю":

Председатель УМК механического факультета к.т.н., Бумага А.Д. _____

"30" 08 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры «Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация»

Протокол от "28" 08 2019 г., № 1

Заведующий кафедрой: Бумага А.Д. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

"Утверждаю":

Председатель УМК механического факультета к.т.н., Бумага А.Д. _____

" " 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры «Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация»

Протокол от " " 2020 г., № __

Заведующий кафедрой: Бумага А.Д. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

"Утверждаю":

Председатель УМК механического факультета к.т.н., Бумага А.Д. _____

" " 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры «Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация»

Протокол от " " 2021 г., № __

Заведующий кафедрой: Бумага А.Д. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

"Утверждаю":

Председатель УМК механического факультета к.т.н., Бумага А.Д. _____

" " 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры «Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация»

Протокол от " " 2022 г., № __

Заведующий кафедрой: Бумага А.Д. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

"Утверждаю":

Председатель УМК механического факультета к.т.н., Бумага А.Д. _____

" " 20 __ г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 20 __-20 __ учебном году на заседании кафедры «Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация»

Протокол от " " 20 __ г., № __

Заведующий кафедрой: Бумага А.Д. _____

Содержание

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	5
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	5
2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	5
3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	5
4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	6
5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	9
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
1. ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ	9
2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	14
IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО- ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	14
1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	14
2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	15
V. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	16
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	35

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
<p>Цель учебной дисциплины "Организация сервисного обслуживания" - сформировать у будущего специалиста систему базовых знаний и навыков проведения работ по организации сервисного обслуживания подвижного состава (ПС) автомобильного транспорта (АТ) на основе анализа и синтеза современных проблем и направлений развития технической эксплуатации автомобилей (ТЭА) и транспортного оборудования.</p>	
2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
<p>Задачи дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none">- формирование нового экономического человека предпринимательской культуры труда в современных условиях ТЭА и транспортного оборудования;- овладение методологическими основами анализа и синтеза, организации и управления ТЭ ПС АТ в условиях сервиса;- освоение теоретических знаний и практических навыков организации сервисного обслуживания ПС АТ, минимизации вредного влияния на окружающую среду;- мотивация необходимости самостоятельного повышения профессионального уровня.	
3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	
<p>Дисциплина "Организация сервисного обслуживания" относится к вариативной части (обязательная дисциплина) учебного плана Б1.В.02</p>	
3.1	Требования к предварительной подготовке обучающихся:
<p>Дисциплина базируется на дисциплинах: Б1.Б.01 Философские проблемы науки и техники; Б1.Б.05 Деловой иностранный язык; Б1.Б.06 Информационные технологии в науке и профессиональной деятельности; Б1.Б.07 Всеобщее управление качеством; Б1.В.03 Основы проектирования малых предприятий автомобильного транспорта; Б1.В.04 Кадровый менеджмент и инновационная деятельность автосервиса; Б1.В.ДВ.02.01 Современные специализированные автотранспортные средства.</p>	
3.2	Приобретённые компетенции после изучения предшествующих дисциплин
<p>Для успешного освоения дисциплины «Организация сервисного обслуживания» студент должен обладать:</p> <ul style="list-style-type: none">- способностью формулировать цели и задачи исследования, выявлять приоритеты решения задач, выбирать и создавать критерии оценки (ОПК-1);- способностью применять современные методы исследования, оценивать и представлять результаты выполненной работы (ОПК-2);- осуществлять и организовывать техническую эксплуатацию подвижного состава автомобильного транспорта, обеспечивать надежность, безопасность и эффективность его работы (ПК-5);- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1)- способностью разрабатывать методические и нормативные материалы, а также предложения и мероприятия по внедрению в практику разработанных проектов и программ совершенствования функционирования производства и модернизации транспортных предприятий (ПК-10);- способностью разрабатывать физические и математические (в том числе компьютерные) модели явлений и объектов, относящихся к профилю деятельности (ПК-19);- пользоваться сведениями о системах технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, исходя из учета условий эксплуатации, состояния подвижного состава и других факторов (ПК-22);	

3.3	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:
<p>Изучение дисциплины «Организация сервисного обслуживания» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин, как:</p> <p>Б1.В.08 Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации автомобильного транспорта; Б1.В.09 Охрана труда в отрасли; Б1.В.ДВ.01.01 Современные методы повышения надежности автотранспортных средств; Б1.В.ДВ.03.01 Восстановление работоспособности автомобилей; Б1.В.ДВ.04.01 Испытание автомобилей; Б1.В.ДВ.05.01 Риск-менеджмент; Б1.В.ДВ.06.01 Ресурсосбережение в производственных процессах; Б2.В.01(У) Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (научно-исследовательская); Б2.В.02(Н) Научно-исследовательская работа 1; Б2.В.03(Н) Научно-исследовательская работа 2; Б2.В.04(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая); Б2.В.05(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая); Б2.В.03(Н) Научно-исследовательская работа 2; Б2.В.06(П) Преддипломная практика; Б3. Государственная итоговая аттестация.</p>	
4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
<p>В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:</p> <p>ПК-8 - способность к организации и проведению контроля качества технического обслуживания, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта;</p> <p>ПК-9 - способность к управлению техническим состоянием транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта, обеспечивающим эффективность их работы на всех этапах эксплуатации;</p> <p>ПК-30 - готовность к использованию знания конструкции и элементной базы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования</p> <p>ПК-31 - готовность к использованию знания рабочих процессов, принципов и особенностей работы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования</p> <p>ПК-32 - готовность к использованию знания организационно-правовых основ управленческой и предпринимательской деятельности</p> <p>ПК-33 - готовность к использованию знания отраслевого маркетинга и производственного менеджмента</p> <p>ПК-34 - готовность к использованию знания экономических законов, действующих на предприятиях отрасли, их применения в условиях рыночного хозяйства страны</p> <p>ПК-35 - готовность к использованию знания методов контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования</p> <p>ПК-36 - готовность к использованию знания технологий текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики</p> <p>ПК-37 - готовность к использованию знания основ транспортного законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, предприятий и персонала, нормативной базы применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, включая вопросы безопасности движения, условия труда, вопросы экологии.</p>	

ПК-38 - готовность к использованию знания технических условий и правил рациональной эксплуатации транспортной техники, причин и последствий прекращения ее работоспособности;

ПК-39 - готовность к использованию знаний о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.

В результате освоения компетенции **ПК-8** студент должен:

Знать: функции и состояние технического контроля в условиях автомобильного сервиса.

Уметь: обеспечить возможность получения достоверной и оперативной информации о качества технического обслуживания, ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования в условиях автомобильного сервиса.

Владеть: новым приёмом в сфере технического контроля состояния ПС -создание информационных системы организационно-функциональной поддержки процессов эксплуатации ПС, посредством информационной интеграции стадий жизненного цикла (ЖЦ) ПС и систем его технического контроля (контроля и диагностики состояния ПС).

В результате освоения компетенции **ПК-9** студент должен:

Знать: основы концепции управления работоспособностью автомобилей;

Уметь: «замедлить падение» первичного показателя качества автомобиля в процессе его использования;

Владеть: методами обеспечения надежности транспортных и транспортно-технологических машин.

В результате освоения компетенции **ПК-30** студент должен:

Знать: особенности конструкции и элементной базы в устройстве транспортных и транспортно-технологических машин отрасли;

Уметь: организовать в условиях автосервиса ТЭ транспортных и транспортно-технологических машин отрасли с учетом особенностей конструкции и элементной базы в устройстве;

Владеть: методами обеспечения в условиях автосервиса работоспособного технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин отрасли, согласно особенностям конструкции и элементной базы в устройстве.

В результате освоения компетенции **ПК-31** студент должен:

Знать: особенности, параметры и характеристики рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах, принципы и особенности работы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли;

Уметь: учесть при организации ТЭ в условиях автосервиса особенности, параметры и характеристики рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах, принципы и особенности работы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли;

Владеть: методами получения в условиях автосервиса информации о техническом состоянии транспортных и транспортно-технологических машин отрасли с учетом особенностей, параметров и характеристик рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах.

В результате освоения компетенции **ПК-32** студент должен:

Знать: основы предпринимательской деятельности и её особенности в автомобильном сервисе, согласно анализу существующей нормативно-правовой базы предпринимательства;

Уметь: решать задачи по конструированию бизнеса в сфере автомобильного сервиса;

Владеть: основами реинжиниринга в автомобильном сервисе ТЭА - фундаментального переосмысления и радикального перепроектирования бизнес-процессов для достижения существенных улучшений в ключевых для современного бизнеса показателях ре-

зультативности (затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность).

В результате освоения компетенции **ПК-33** студент должен:

Знать: схемы структурные управления в системе АТ;

Уметь: организовать инженерно-техническую службу (ИТС) в современных условиях автомобильного сервиса;

Владеть: основами контроля в условиях автомобильного сервиса за соблюдением технологической дисциплины обеспечения работоспособного технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин отрасли.

В результате освоения компетенции **ПК-34** студент должен:

Знать: нормативные документы, действующие на предприятиях автомобильного сервиса, в условиях цифровой экономики страны;

Уметь: оценить реальную экономическую ситуацию и обеспечить высокую эффективность ТЭА в условиях автомобильного сервиса;

Владеть: профессиональными навыками в области организационно-экономических проблем, отражающих специфику автомобильного сервиса.

В результате освоения компетенции **ПК-35** студент должен:

Знать: нормативные документы по контролю за соблюдением технологической дисциплины, обслуживанием технологического оборудования и машин в условиях автомобильного сервиса;

Уметь: организовать в условиях автомобильного сервиса контроль соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования в режиме «online», посредством возможностей, обусловленных информационными технологиями;

Владеть: методами контроля в условиях автомобильного сервиса соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования.

В результате освоения компетенции **ПК-36** студент должен:

Знать: особенности процессов систем мониторинга технического состояния с использованием новых материалов и средств диагностики;

Уметь: практически реализовать в условиях автомобильного сервиса виртуальное диагностирование и мониторинг параметров технического состояния транспортных и технологических машин и оборудования;

Владеть: основами интеграции автомобильного сервиса в интеллектуальные транспортные системы

В результате освоения компетенции **ПК-37** студент должен:

Знать: нормативные документы по сертификации и лицензированию услуг при эксплуатации конкретных видов транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования;

Уметь: решать комплекс задач по повышению уровня услуг, предоставляемых при эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования;

Владеть: технологией прохождения процедуры лицензирования, получения и переоформления лицензий.

В результате освоения компетенции **ПК-38** студент должен:

Знать: отечественный и зарубежный опыт, научные исследования, прогноз концепции РФ контроля, регулирования и обеспечения технического состояния автомобильного парка;

Уметь: определить удельный вес факторов и подфакторов повышения эффективности технической эксплуатации автомобилей;

Владеть: практическими основами обеспечения эксплуатационной надежности ПС АТ в условиях автомобильного сервиса.

В результате освоения компетенции **ПК-39** студент должен:

Знать: факторы, воздействующие на формирование условий труда; методы обеспечения безопасности персонала на предприятии; методы обеспечения охраны окружающей среды.

Уметь: планировать в условиях автомобильного сервиса меры по обеспечению охраны труда; планировать меры по предотвращению травматизма при эксплуатации, ТО и ремонте автомобилей и технологического оборудования.

Владеть: методами и средствами, обеспечивающими безопасность труда; методами и средствами по обеспечению охраны окружающей среды в условиях автомобильного сервиса.

5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль осуществляется лектором и преподавателем, ведущим практические занятия, в соответствии с календарно-тематическим планом.

Промежуточная аттестация на I курсе – экзамен

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов при кредитно-модульной системе организации учебного процесса в Донбасской национальной академии строительства и архитектуры

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем (лекции, практические занятия) и самостоятельную работу студента, определяется рабочим учебным планом (на основании базового учебного плана) и календарно-тематическим планом, которые разрабатываются и корректируются ежегодно

2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Наименование разделов и тем	Сем./Курс	Час.	Компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
1	2	3		5	6	7
Раздел 1. Современное состояние автомобильного сервиса.						
1	Тема 1. ТЭ в современных условиях культуры эксплуатации транспорта.	2/1	10	ПК- 38, ПК - 39	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отечественный и зарубежный опыт, научные исследования, прогноз концепции РФ контроля, регулирования и обеспечения технического состояния автомобильного парка; - факторы, воздействующие на формирование условий труда; методы обеспечения безопасности персонала на предприятии; методы обеспечения охраны окружающей среды; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить удельный вес факторов и подфакторов повышения эффективности ТЭА; 	СР

					<p>- планировать в условиях автомобильного сервиса меры по обеспечению охраны труда; планировать меры по предотвращению травматизма при эксплуатации, ТО и ремонте автомобилей и технологического оборудования.</p> <p>Владеть:</p> <p>- практическими основами обеспечения эксплуатационной надежности ПС АТ в условиях автомобильного сервиса;</p> <p>- методами и средствами, обеспечивающими безопасность труда; методами и средствами по обеспечению охраны окружающей среды в условиях автомобильного сервиса.</p>	
2	Тема 2. Концепция управления работоспособностью автомобилей	2/1	10	ПК - 9	<p>Знать: основы концепции управления работоспособностью автомобилей.</p> <p>Уметь: «замедлить падение» первичного показателя качества автомобиля в процессе его использования;</p> <p>Владеть: методами обеспечения надежности транспортных и транспортно-технологических машин.</p>	СР
3	Тема 3. Предпринимательская деятельность и её особенности.	2/1	13	ПК – 32, ПК - 37	<p>Знать:</p> <p>- основы предпринимательской деятельности и её особенности в автомобильном сервисе, согласно анализу существующей нормативно-правовой базы предпринимательства;</p> <p>- нормативные документы по сертификации и лицензированию услуг при эксплуатации конкретных видов транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования;</p> <p>Уметь:</p> <p>- решать задачи по конструированию бизнеса в сфере автомобильного сервиса;</p> <p>- решать комплекс задач по повышению уровня услуг, предоставляемых при эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования;</p> <p>Владеть:</p> <p>- основами реинжининга в автомобильном сервисе ТЭА – фундаментального переосмысления и радикального перепроектирования бизнес-процессов для достижения существенных улучшений в ключевых для современного бизнеса показателях результативности (затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность);</p> <p>- технологией прохождения процедуры лицензирования, получения и переоформления лицензий.</p>	Л,ПЗ, СР

4	Тема 4. Технический контроль, его функции и состояние в условиях автомобильного сервиса.	2/1	13	ПК- 8	<p>Знать: функции и состояние технического контроля в условиях автомобильного сервиса.</p> <p>Уметь: обеспечить возможность получения достоверной и оперативной информации о качества технического обслуживания, ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования в условиях автомобильного сервиса.</p> <p>Владеть: новым приёмом в сфере технического контроля состояния ПС - создание информационных систем организационно-функциональной поддержки процессов эксплуатации ПС, посредством информационной интеграции стадий жизненного цикла (ЖЦ) ПС и систем его технического контроля (контроля и диагностики состояния ПС).</p>	Л,ПЗ, СР
Всего			46	Лекции – 2. Практические занятия – 2. Самостоятельная работа – 42.		
Раздел 2. Основы интеграции автомобильного сервиса в структуры и процессы интеллектуальных транспортных систем.						
5	Тема 5. Основы организации и управления виртуальных предприятий.	2/1	9	ПК – 38 ПК – 33	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отечественный и зарубежный опыт, научные исследования, прогноз концепции РФ контроля, регулирования и обеспечения технического состояния автомобильного парка; - схемы структурные управления в системе АТ; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить удельный вес факторов и подфакторов повышения эффективности ТЭА; - организовать инженерно-техническую службу (ИТС) в современных условиях автомобильного сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическими основами обеспечения эксплуатационной надежности ПС АТ в условиях автомобильного сервиса. - основами контроля в условиях автомобильного сервиса за соблюдением технологической дисциплины обеспечения работоспособного технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин отрасли. 	СР
6	Тема 6. Задача организации систем эксплуатации в структуре интеллектуальных транспортных систем.	2/1	9	ПК - 34	<p>Знать: нормативные документы, действующие на предприятиях автомобильного сервиса, в условиях цифровой экономики страны;</p> <p>Уметь: оценить реальную экономическую ситуацию и обеспечить высокую эффективность ТЭА в условиях автомобильного сервиса;</p> <p>Владеть: профессиональными навы-</p>	СР

					ками в области организационно-экономических проблем, отражающих специфику автомобильного сервиса.	
7	Тема 7. Информационное обеспечение предприятий автомобильного сервиса в структурах и процессах интеллектуальных транспортных систем.	2/1	9	ПК – 31 ПК - 30	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности конструкции и элементной базы в устройстве транспортных и транспортно-технологических машин отрасли; - особенности, параметры и характеристики рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах, принципы и особенности работы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать в условиях автосервиса ТЭ транспортных и транспортно-технологических машин отрасли с учетом особенностей конструкции и элементной базы в устройстве; - учесть при организации ТЭ в условиях автосервиса особенности, параметры и характеристики рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах, принципы и особенности работы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами обеспечения в условиях автосервиса работоспособного технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин отрасли, согласно особенностям конструкции и элементной базы в устройстве. - методами получения в условиях автосервиса информации о техническом состоянии транспортных и транспортно-технологических машин отрасли с учетом особенностей, параметров и характеристик рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах 	СР
8	Тема 8. Технологии внедрения и анализа информационных систем на предприятиях автомобильного сервиса.	2/1	11	ПК - 35	<p>Знать: нормативные документы по контролю за соблюдением технологической дисциплины, обслуживанием технологического оборудования и машин в условиях автомобильного сервиса;</p> <p>Уметь: организовать в условиях автомобильного сервиса контроль соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования в режиме «online», посредством возможностей, обусловленных информационными технологиями;</p> <p>Владеть: методами контроля в условиях автомобильного сервиса соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку,</p>	Л, ПЗ, СР

					испытание транспортных и технологических машин и оборудования.	
9	Тема 9. Телематика в структурах и процессах интеграции автомобильного сервиса	2/1	11	ПК - 36	<p>Знать: особенности процессов систем мониторинга технического состояния с использованием новых материалов и средств диагностики;</p> <p>Уметь: практически реализовать в условиях автомобильного сервиса виртуальное диагностирование и мониторинг параметров технического состояния транспортных и технологических машин и оборудования;</p> <p>Владеть: основами интеграции автомобильного сервиса в интеллектуальные транспортные системы.</p>	Л,ПЗ, СР
Итого			49	Лекции - 2. Практические занятия – 2. Самостоятельная работа – 45.		
Консультации			4			
Контрольные мероприятия			9	Контроль – 7, ПА - 2		
Итого:			108	Лекции - 4, практические занятия – 4; самостоятельная работа – 87; консультации – 4, контроль – 7, ПА – 2		

3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ		
№	Наименование разделов и тем	Литература
Раздел 1. Современное состояние автомобильного сервиса.		
1	Тема 1. ТЭ в современных условиях культуры эксплуатации транспорта.	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4
2	Тема 2. Концепция управления работоспособностью автомобилей.	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4
3	Тема 3. Предпринимательская деятельность и её особенности..	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4, Д.5
4	Тема 4. Технический контроль, его функции и состояние в условиях автомобильного сервиса	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4
Раздел 2. Основы интеграции автомобильного сервиса в структуры и процессы интеллектуальных транспортных систем		
5	Тема 5. Основы организации и управления виртуальных предприятий.	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4
6	Тема 6. Задача организации систем эксплуатации в структуре интеллектуальных транспортных систем.	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4
7	Тема 7. Информационное обеспечение предприятий автомобильного сервиса в структурах и процессах интеллектуальных транспортных систем.	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4
8	Тема 8. Технологии внедрения и анализа информационных систем на предприятиях автомобильного сервиса.	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4
9	Тема 9. Телематика в структурах и процессах интеграции автомобильного сервиса	О.1, О.2, О.3, О.4, Д.1, Д.2, Д.3, Д.4

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1	<p>В процессе освоения дисциплины «Организация сервисного обслуживания» используются следующие образовательные технологии:</p> <p>лекции (Л), практические занятия (ПЗ), индивидуальные (групповые) академические консультации (АК), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.</p>
3.2	<p>В процессе освоения дисциплины «Организация сервисного обслуживания» используется интерактивная образовательная технология – анализ конкретной ситуации (АКС). лекция-визуализация (ЛВ), проблемная лекция (ПЛ).</p> <p>Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате "Power Point". Для наглядности используются материалы различных технических бюллетеней, справочных брошюр, информационных листков, а также натурные образцы компонентов бортового навигационно-связного оборудования и т.п.</p> <p>При изложении теоретического материала используются такие принципы дидактики высшей школы, как чёткая последовательность и систематичность, логическое обоснование, взаимосвязь теории и практики, наглядность и т.п. В конце каждой лекции предусмотрен отрезок времени для ответов на проблемные вопросы.</p>

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

№	Авторы, Составители	Название	Издательство, год	Кол-во	Примечание
1	2	3	4	5	6
О.1	Синицын А.К.	Организационно-производственные структуры фирменного технического обслуживания автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: Российский университет дружбы народов, 2013.	Электронный ресурс	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22391.html .— ЭБС «IPRbooks»
О.2	Гринцевич В.И.	Информационное обеспечение технической готовности автомобилей автотранспортного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие	Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2014.	Электронный ресурс	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/84208.html .— ЭБС «IPRbooks»
О.3	Гаевой Д.В. Котов П.Б.,	Методические указания к проведению практических занятий по дисциплине «Организация сервисного обслуживания»	Макеевка: ГОУ ВПО «ДОННАСА», 2018	25 экз. + электронный ресурс	Режим доступа: http://dl.donnasa.org/course/view.php?id=1101
О.4	Гаевой Д.В. Котов П.Б.,	Методические указания к выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Организация сервисного обслуживания» для студентов направления подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-	Макеевка: ГОУ ВПО «ДОННАСА», 2018	25 экз.+ электронный ресурс	Режим доступа: http://dl.donnasa.org/course/view.php?id=1101

		технологических машин и комплексов»			
Дополнительная литература					
Д.1	Р.С. Фаскиев [и др.]	Техническая эксплуатация и ремонт технологического оборудования [Электронный ресурс]: учебное пособие/	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2011.	Электронный ресурс	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30133.html .— ЭБС «IPRbooks»
Д.2	Синицын А.К.	Основы технической эксплуатации автомобилей [Электронный ресурс]: учебное пособие/	М.: Российский университет дружбы народов, 2011	Электронный ресурс	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11545.html .— ЭБС «IPRbooks»
Д.3	Иванов В.П.	Техническая эксплуатация автомобилей. Дипломное проектирование [Электронный ресурс]: учебное пособие	Минск: Вышэйшая школа, 2015.— 216 с.	Электронный ресурс	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/48019.html .— ЭБС «IPRbooks»
Д.4	Гаевой Д.В. Комов П.Б.	Конспект лекций по учебной дисциплине «Организация сервисного обслуживания» для студентов направления подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»	Макеевка: ГОУ ВПО «ДОННАСА», 2018	25 экз. + электронный ресурс	Режим доступа: http://dl.donnasa.org/course/view.php?id=1101
Д.5	Гаевой Д.В. Комов П.Б.	Методические указания к выполнению технологического расчета АТП для студентов направления подготовки 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»	Макеевка: ГОУ ВПО «ДОННАСА», 2018	25 экз. + электронный ресурс	Режим доступа: http://dl.donnasa.org/course/view.php?id=1101
Электронные образовательные ресурсы					
Э.1	http://www.iprbookshop.ru (Электронно-библиотечная система)				
Э.2	http://libserver ЭБС ДОННАСА (Портал научно-технического информационного центра ГОУ ВПО ДОННАСА)				
Э.3	http://dl.donnasa.org СДО ДОННАСА (Портал системы дистанционного обучения ГОУ ВПО ДОННАСА)				
2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ					
Дисциплина «Организация сервисного обслуживания» обеспечена:					
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория №4.306, учебный корпус 4 (Ноутбук, мультимедийный проектор, тематические стенды, доска, столы, стулья).				
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория №4.306а, учебный корпус 4 (тематические стенды, доска, столы, стулья)				
3	Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1,2 (Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ДОННАСА) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и				

ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств. Сервер: Intel Xeon 2.4 GHz/2Gb/120Gb 15ПК (терминалы): Intel Pentium III 733 MHz/128Mb/ монитор 17)
--

V. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценочные средства по дисциплине разработаны в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств в ГОУ ВПО ДонНАСА» и являются неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНБАССКАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ
СТРОИТЕЛЬСТВА И АРХИТЕКТУРЫ»**

Механический факультет

Кафедра: «Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация»

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ


«Организация сервисного обслуживания»

**для направления подготовки ОПОП ВО магистратуры
23.04.03 "Эксплуатация транспортно-технологических машин
и комплексов»**

**магистерская программа «Техническая эксплуатация автомобильного
транспорта»**

**Магистр
квалификация (степень) выпускника**

**УТВЕРЖДЁН
на заседании кафедры
28 августа 2018 г.,
протокол №1
Заведующий кафедрой
Бумага А.Д.
(Ф.И.О.) (подпись)**



Макеевка 2018 г.

ПАСПОРТ

фонда оценочных средств
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Организация сервисного обслуживания»

1. Модели контролируемых компетенций:

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (1 семестр):

Индекс	Формулировка компетенции
1	2
ПК-8	Способность к организации и проведению контроля качества технического обслуживания, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта.
ПК-9	Способность к управлению техническим состоянием транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования для их технического обслуживания и ремонта, обеспечивающим эффективность их работы на всех этапах эксплуатации.
ПК-30	Готовность к использованию знания конструкции и элементной базы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования.
ПК-31	Готовность к использованию знания рабочих процессов, принципов и особенностей работы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли и применяемого при технической эксплуатации и сервисном обслуживании оборудования.
ПК-32	Готовность к использованию знания организационно-правовых основ управленческой и предпринимательской деятельности.
ПК-33	Готовность к использованию знания отраслевого маркетинга и производственного менеджмента.
ПК-34	Готовность к использованию знания экономических законов, действующих на предприятиях отрасли, их применения в условиях рыночного хозяйства страны.
ПК-35	Готовность к использованию знания методов контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования.
ПК-36	Готовность к использованию знания технологий текущего ремонта и технического обслуживания с использованием новых материалов и средств диагностики.
ПК-37	Готовность к использованию знания основ транспортного законодательства, включая лицензирование и сертификацию сервисных услуг, предприятий и персонала, нормативной базы применительно к конкретным видам транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования, включая вопросы безопасности движения, условия труда, вопросы экологии.
ПК-38	Готовность к использованию знания технических условий и правил рациональной эксплуатации транспортной техники, причин и последствий прекращения ее работоспособности.
ПК-39	Готовность к использованию знаний о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе на других кафедрах) и участвующих в формировании данных компетенций.

1.2.1 Компетенция **ПК-8** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.03	Математическое моделирование технологических процессов
Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б1.В.08	Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации автомобильного транспорта
Б1.В.ДВ.03.01	Восстановление работоспособности автомобилей
Б1.В.ДВ.03.02	Перспективные направления диагностики автотранспортных средств
Б2.В.05(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.2. Компетенция **ПК-9** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б1.В.08	Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации автомобильного транспорта
Б2.В.05(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.3. Компетенция **ПК-30** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б1.В.05	Перспективные конструкции двигателей внутреннего сгорания и альтернативные энергоустановки автомобилей
Б1.В.06	Современные проблемы и направления развития конструкции автомобилей
Б1.В.08	Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации автомобильного транспорта
Б1.В.ДВ.02.01	Современные специализированные автотранспортные средства
Б1.В.ДВ.02.02	Динамика автотранспортных средств
Б2.В.02(Н)	Научно-исследовательская работа 1
Б2.В.03(Н)	Научно-исследовательская работа 2
Б2.В.04(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
Б2.В.06(П)	Преддипломная практика
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.4. Компетенция **ПК-31** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.03	Математическое моделирование технологических процессов
Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б1.В.05	Перспективные конструкции двигателей внутреннего сгорания и альтернативные энергоустановки автомобилей
Б1.В.06	Современные проблемы и направления развития конструкции автомобилей
Б1.В.07	Современные проблемы и направления развития технологий применения автомобилей
Б1.В.08	Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации автомобильного транспорта
Б1.В.ДВ.02.01	Современные специализированные автотранспортные средства
Б1.В.ДВ.02.02	Динамика автотранспортных средств
Б2.В.01(У)	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (научно-исследовательская)
Б2.В.02(Н)	Научно-исследовательская работа 1
Б2.В.03(Н)	Научно-исследовательская работа 2
Б2.В.04(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
Б2.В.06(П)	Преддипломная практика
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.5. Компетенция **ПК-32** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б2.В.02(Н)	Научно-исследовательская работа 1
Б2.В.03(Н)	Научно-исследовательская работа 2
Б2.В.04(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
Б2.В.06(П)	Преддипломная практика
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.6. Компетенция **ПК-33** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б1.В.04	Кадровый менеджмент и инновационная деятельность автосервиса
Б1.В.ДВ.05.01	Риск-менеджмент
Б2.В.02(Н)	Научно-исследовательская работа 1
Б2.В.03(Н)	Научно-исследовательская работа 2
Б2.В.04(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
Б2.В.06(П)	Преддипломная практика

- Б3.Б.01(Г) Подготовка и сдача государственного экзамена
- Б3.Б.02(Д) Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.7. Компетенция **ПК-34** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

- Б1.Б.07 Всеобщее управление качеством
- Б1.В.03 Основы проектирования малых предприятий автомобильного транспорта
- Б1.В.ДВ.05.01 Риск-менеджмент
- Б2.В.02(Н) Научно-исследовательская работа 1
- Б2.В.03(Н) Научно-исследовательская работа 2
- Б2.В.04(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
- Б2.В.06(П) Преддипломная практика
- Б3.Б.01(Г) Подготовка и сдача государственного экзамена
- Б3.Б.02(Д) Подготовка и защита магистерской диссертации
- ФТД.В.01 Иностранный язык профессиональной направленности

1.2.8. Компетенция **ПК-35** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

- Б1.Б.07 Всеобщее управление качеством
- Б1.В.07 Современные проблемы и направления развития технологий применения автомобилей
- Б1.В.08 Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации автомобильного транспорта
- Б1.В.ДВ.03.02 Перспективные направления диагностики автотранспортных средств
- Б1.В.ДВ.04.01 Испытание автомобилей
- Б2.В.02(Н) Научно-исследовательская работа 1
- Б2.В.03(Н) Научно-исследовательская работа 2
- Б2.В.04(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
- Б2.В.06(П) Преддипломная практика
- Б3.Б.01(Г) Подготовка и сдача государственного экзамена
- Б3.Б.02(Д) Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.9. Компетенция **ПК-36** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

- Б1.Б.07 Всеобщее управление качеством
- Б1.В.07 Современные проблемы и направления развития технологий применения автомобилей
- Б1.В.08 Современные проблемы и направления развития технической эксплуатации автомобильного транспорта
- Б1.В.ДВ.06.01 Ресурсосбережение в производственных процессах
- Б2.В.01(У) Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (научно-исследовательская)
- Б2.В.02(Н) Научно-исследовательская работа 1

Б2.В.03(Н)	Научно-исследовательская работа 2
Б2.В.04(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
Б2.В.05(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)
Б2.В.06(П)	Преддипломная практика
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.10. Компетенция **ПК-37** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б1.В.03	Основы проектирования малых предприятий автомобильного транспорта
Б1.В.07	Современные проблемы и направления развития технологий применения автомобилей
Б1.В.09	Охрана труда в отрасли
Б2.В.02(Н)	Научно-исследовательская работа 1
Б2.В.03(Н)	Научно-исследовательская работа 2
Б2.В.04(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
Б2.В.06(П)	Преддипломная практика
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации

1.2.11. Компетенция **ПК-38** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б1.В.05	Перспективные конструкции двигателей внутреннего сгорания и альтернативные энергоустановки автомобилей
Б1.В.06	Современные проблемы и направления развития конструкции автомобилей
Б1.В.ДВ.04.01	Испытание автомобилей
Б1.В.ДВ.04.02	Рециклинг автомобилей
Б1.В.ДВ.06.01	Ресурсосбережение в производственных процессах
Б1.В.ДВ.06.02	Современные проблемы автотранспортной науки, техники и технологии
Б2.В.02(Н)	Научно-исследовательская работа 1
Б2.В.03(Н)	Научно-исследовательская работа 2
Б2.В.04(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
Б2.В.06(П)	Преддипломная практика
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации
ФТД.В.02	Транспортно-экспедиторская деятельность

1.2.12. Компетенция **ПК-39** формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Б1.Б.07	Всеобщее управление качеством
Б1.В.07	Современные проблемы и направления развития технологий применения автомобилей
Б1.В.09	Охрана труда в отрасли
Б1.В.ДВ.06.01	Ресурсосбережение в производственных процессах
Б2.В.02(Н)	Научно-исследовательская работа 1
Б2.В.04(П)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая)
Б2.В.06(П)	Преддипломная практика
Б3.Б.01(Г)	Подготовка и сдача государственного экзамена
Б3.Б.02(Д)	Подготовка и защита магистерской диссертации
ФТД.В.02	Транспортно-экспедиторская деятельность

2. В результате изучения дисциплины "Организация сервисного обслуживания" обучающийся должен:

2.1. Знать:

- функции и состояние технического контроля в условиях автомобильного сервиса (ПК - 8);
- основы концепции управления работоспособностью автомобилей (ПК - 9);
- особенности конструкции и элементной базы в устройстве транспортных и транспортно-технологических машин отрасли (ПК - 30);
- особенности, параметры и характеристики рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах транспортных и транспортно-технологических машин отрасли(ПК - 31);
- основы предпринимательской деятельности и её особенности в автомобильном сервисе, согласно анализу существующей нормативно-правовой базы предпринимательства (ПК - 32);
- схемы структурные управления в системе АТ (ПК - 33);
- нормативные документы, действующих на предприятиях автомобильного сервиса, в условиях цифровой экономики страны (ПК - 34);
- нормативные документы по контролю соблюдения технологической дисциплины, обслуживания технологического оборудования и машин автомобильного сервиса (ПК - 35);
- : особенности рабочих процессов систем мониторинга технического состояния (ПК - 36);
- нормативные документы по сертификации и лицензированию услуг при эксплуатации конкретных видов транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК - 37);
- отечественный и зарубежный опыт, научные исследования, прогноз концепции РФ контроля, регулирования и обеспечения технического состояния автомобильного парка (ПК - 38);
- факторы, воздействующие на формирование условий труда; методы обеспечения безопасности персонала на предприятии; методы обеспечения охраны окружающей среды (ПК - 39).

2.2. Уметь:

- обеспечить возможность получения достоверной и оперативной информации о качества технического обслуживания, ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования в условиях автомобильного сервиса (ПК - 8);

- «замедлить падение» первичного показателя качества автомобиля в процессе его использования (ПК - 9);
- организовать в условиях автосервиса ТЭ транспортных и транспортно-технологических машин отрасли с учетом особенностей конструкции и элементной базы в устройстве (ПК - 30);
- учесть при организации ТЭ в условиях автосервиса особенности, параметры и характеристики рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах транспортных и транспортно-технологических машин отрасли (ПК - 31);
- решать задачи по конструированию бизнеса в сфере автомобильного сервиса (ПК - 32);
- организовать ИТС в условиях автомобильного сервиса (ПК - 33);
- оценить реальную экономическую ситуацию и обеспечить высокую эффективность ТЭА в условиях МАТП (ПК - 34);
- организовать в условиях автомобильного сервиса контроль соблюдения технических условий на ТО, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования в режиме «*online*», посредством возможностей, обусловленных информационными технологиями (ПК - 35);
- практически реализовать в условиях автомобильного сервиса виртуальное диагностирование и мониторинг параметров технического состояния транспортных и технологических машин и оборудования (ПК - 36);
- решать комплекс задач по повышению уровня транспортных услуг, предоставляемых при эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования (ПК - 37);
- определить удельный вес факторов и подфакторов повышения эффективности ТЭА (ПК - 38);
- планировать в условиях автомобильного сервиса меры по обеспечению охраны труда; планировать меры по предотвращению травматизма при эксплуатации, техническом обслуживании ремонте автомобилей и технологического оборудования (ПК - 39).

2.3. Владеть:

- новым приёмом в сфере технического контроля состояния ПС -создание информационных системы организационно-функциональной поддержки процессов эксплуатации ПС, посредством информационной интеграции стадий жизненного цикла (ЖЦ)ПС и систем его технического контроля (контроля и диагностики состояния ПС). (ПК - 8);
- методами обеспечения надежности транспортных и транспортно-технологических машин (ПК - 9);
- методами обеспечения в условиях автосервиса работоспособного технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин отрасли, согласно особенностям конструкции и элементной базы в устройстве (ПК - 30);
- методами получения в условиях автосервиса информации о техническом состоянии транспортных и транспортно-технологических машин отрасли с учетом особенностей, параметров и характеристик рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах (ПК - 31);
- основами реинжининга в автомобильном сервисе ТЭА - фундаментального переосмысления и радикального перепроектирования бизнес-процессов для достижения существенных улучшений в ключевых для современного бизнеса показателях результативности (затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность (ПК - 32);
- основами контроля в условиях автомобильного сервиса за соблюдением технологической дисциплины обеспечения работоспособного технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин отрасли (ПК - 33);
- профессиональными навыками в области организационно-экономических проблем, отражающих специфику автомобильного сервиса (ПК - 34);

- методами контроля в условиях автомобильного сервиса соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования (ПК - 35);
- основами интеграции автомобильного сервиса в интеллектуальные транспортные системы (ПК - 36);
- технологией прохождения процедуры лицензирования, получения и переоформления лицензий (ПК - 37);
- практическими основами обеспечения эксплуатационной надежности ПС АТ в условиях автомобильного сервиса (ПК - 38);
- методами и средствами, обеспечивающими безопасность труда; методами и средствами по обеспечению охраны окружающей среды в условиях автомобильного сервиса (ПК - 39).

3. Программа оценивания контролируемой компетенции:

№	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или её части)	Планируемые результаты освоения компетенции	Наименование оценочного средства**
1	2	3	4	5
1	<p>Раздел 1. Современное состояние автомобильного сервиса.</p> <p>Тема 1. ТЭ в современных условиях культуры эксплуатации транспорта.</p> <p>Тема 2. Концепция управления работоспособностью автомобилей.</p> <p>Тема 3. Предпринимательская деятельность и её особенности.</p> <p>Тема 4. Технический контроль, его функции и состояние в условиях автомобильного сервиса.</p>	<p>ПК- 38, ПК – 39, ПК – 9, ПК – 32, ПК – 37, ПК- 8.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отечественный и зарубежный опыт, научные исследования, прогноз концепции РФ контроля, регулирования и обеспечения технического состояния автомобильного парка; - факторы, воздействующие на формирование условий труда; методы обеспечения безопасности персонала на предприятии; методы обеспечения охраны окружающей среды; - основы концепции управления работоспособностью автомобилей - основы предпринимательской деятельности и её особенности в автомобильном сервисе, согласно анализу существующей нормативно-правовой базы предпринимательства; - нормативные документы по сертификации и лицензированию услуг при эксплуатации конкретных видов транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования; - функции и состояние технического контроля в условиях автомобильного сервиса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить удельный вес факторов и подфакторов повышения эффективности ТЭА; - планировать в условиях автомобильного сервиса меры по обеспечению охраны труда; планировать меры по предотвращению травматизма при эксплуатации, ТО и ремонте автомобилей и технологического оборудования. - «замедлить падение» качества автомобиля в процессе его использования; - решать задачи по конструированию бизнеса в сфере автомобильного сервиса; - решать комплекс задач по повышению уровня услуг, предоставляемых при эксплуатации транспортных и транспортно-технологических машин 	Тест

			<p>и оборудования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить возможность получения достоверной и оперативной информации о качества технического обслуживания, ремонта транспортных и транспортно-технологических машин, технологического и вспомогательного оборудования в условиях автомобильного сервиса. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическими основами обеспечения эксплуатационной надежности ПС АТ в условиях автомобильного сервиса; - методами и средствами, обеспечивающими безопасность труда; методами и средствами по обеспечению охраны окружающей среды в условиях автомобильного сервиса. - методами обеспечения надежности транспортных и транспортно-технологических машин. - основами реинжиниринга в автомобильном (затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность); - технологией прохождения процедуры лицензирования, получения и переоформления лицензий. - новым приемом в сфере технического контроля состояния ПС – создание информационных систем организационно-функциональной поддержки процессов эксплуатации ПС, посредством информационной интеграции стадий жизненного цикла (ЖЦ) ПС и систем его технического контроля (контроля и диагностики состояния ПС). 	
2	<p>Раздел 2. Основы интеграции автомобильного сервиса в структуры и процессы интеллектуальных транспортных систем.</p> <p>Тема 1. Основы организации и управления виртуальных предприятий.</p> <p>Тема 2. Задача организации систем эксплуатации в структуре интеллектуальных транспортных систем.</p> <p>Тема 3. Информационное обеспечение предприятий автомобильного сервиса в структурах и процессах интеллектуальных транспортных систем.</p> <p>Тема 4. Технологии внедрения и анализа информационных систем на предприятиях автомобильного сервиса.</p> <p>Тема 5. Телематика в структурах и процессах интеграции автомобильного сервиса</p>	<p>ПК – 38, ПК – 33, ПК – 34 ПК – 31, ПК – 30, ПК – 36,</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отечественный и зарубежный опыт, научные исследования, прогноз концепции РФ контроля, регулирования и обеспечения технического состояния автомобильного парка; - схемы структурные управления в системе АТ; нормативные документы, действующие на предприятиях автомобильного сервиса, в условиях цифровой экономики страны; - особенности конструкции и элементной базы в устройстве транспортных и транспортно-технологических машин отрасли; - особенности, параметры и характеристики рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах, принципы и особенности работы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли; - нормативные документы по контролю за соблюдением технологической дисциплины, обслуживанием технологического оборудования и машин в условиях автомобильного сервиса; - особенности процессов систем мониторинга технического состояния с использованием новых материалов и средств диагностики; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определить удельный вес факторов и подфакторов повышения эффективности ТЭА; - организовать инженерно-техническую службу (ИТС) в современных условиях автомобильного сервиса; - оценить реальную экономическую ситуацию и обеспечить высокую эффективность ТЭА в усло- 	Тест

		<p>виях автомобильного сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать в условиях автосервиса ТЭ транспортных и транспортно-технологических машин отрасли с учетом особенностей конструкции и элементной базы в устройстве; - учесть при организации ТЭ в условиях автосервиса особенности, параметры и характеристики рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах, принципы и особенности работы транспортных и транспортно-технологических машин отрасли; - организовать в условиях автомобильного сервиса контроль соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования в режиме «<i>online</i>», посредством возможностей, обусловленных информационными технологиями; - практически реализовать в условиях автомобильного сервиса виртуальное диагностирование и мониторинг параметров технического состояния транспортных и технологических машин и оборудования; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практическими основами обеспечения эксплуатационной надежности ПС АТ в условиях автомобильного сервиса; - основами контроля в условиях автомобильного сервиса за соблюдением технологической дисциплины обеспечения работоспособного технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин отрасли; - профессиональными навыками в области организационно-экономических проблем, отражающих специфику автомобильного сервиса. - методами обеспечения в условиях автосервиса работоспособного технического состояния транспортных и транспортно-технологических машин отрасли, согласно особенностям конструкции и элементной базы в устройстве. - методами получения в условиях автосервиса информации о техническом состоянии транспортных и транспортно-технологических машин отрасли с учетом особенностей, параметров и характеристик рабочих процессов в узлах, агрегатах, системах. - методами контроля в условиях автомобильного сервиса соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования. - основами интеграции автомобильного сервиса в интеллектуальные транспортные системы. 	
--	--	--	--

4. Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

Составляющие компетенции	Оценка сформированности компетенции					
	«неудовлетворительно» /34-0/F	«неудовлетворительно» /59-35/FX	«удовлетворительно»/69-60/E /70-74/D	«хорошо» /79-75/C	«хорошо» /89-80/B	«отлично» /100-90/A
Полнота знаний	Не верные, не аргументированные, с множеством грубых ошибок ответы на вопросы / ответы на два вопроса из трех полностью отсутствуют. Уровень знаний ниже минимальных требований	Даны не полные, не точные и аргументированные ответы на вопросы. Уровень знаний ниже минимальных требований. Допущено много грубых ошибок	Даны недостаточно полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Плохо знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено много негрубых ошибок	Даны достаточно полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. В целом знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько негрубых ошибок	Даны полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько негрубых ошибок	Даны полные, точные и аргументированные ответы на вопросы. Знает термины, определения и понятия; основные закономерности, соотношения, принципы. Допущено несколько неточностей
Умения	Полное отсутствие понимания сути методики решения задачи, допущено множество грубейших ошибок / задания не выполнены вообще	Слабое понимание сути методики решения задачи, допущены грубые ошибки. Решения не обоснованы. Не умеет использовать нормативно-техническую литературу. Не ориентируется в специальной научной литературе, нормативно-правовых актах	Достаточное понимание сути методики решения задачи, допущены ошибки. Решения не всегда обоснованы. Умеет использовать нормативно-техническую литературу. Слабо ориентируется в специальной научной литературе, нормативно-правовых актах	В целом понимает суть методики решения задачи, допущены ошибки. Решения не всегда обоснованы. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, нормативно-правовые акты, результаты НИР	В целом понимает суть методики решения задачи, допущены неточности. Способен обосновать решения. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, нормативно-правовые акты, результаты НИР	Понимает суть методики решения задачи. Способен обосновать решения. Умеет использовать нормативно-техническую и специальную научную литературу, передовой зарубежный опыт, нормативно-правовые акты, результаты НИР
Владение навыками	Не продемонстрировал навыки выполнения профессиональных задач. Испытывает существенные трудности при выполнении отдельных заданий	Не продемонстрировал навыки выполнения профессиональных задач. Испытывает существенные трудности при выполнении отдельных заданий	Владеет опытом готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию на пороговом уровне. Трудовые действия выполняет медленно и некачественно	Владеет средним опытом готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Трудовые действия выполняет на среднем уровне по скорости и качеству	Владеет опытом и достаточно выраженной личностной готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Быстро и качественно выполняет трудовые действия	Владеет опытом и выраженностью личностной готовности к профессиональной деятельности и профессиональному самосовершенствованию. Быстро и качественно выполняет трудовые действия
Обобщенная оценка сформированности компетенций	Компетенции не сформированы	Значительное количество компетенций не сформировано	Все компетенции сформированы, но большинство на пороговом уровне	Все компетенции сформированы на среднем уровне	Все компетенции сформированы на среднем или высоком уровне	Все компетенции сформированы на высоком уровне
Уровень сформированности компетенций	Нулевой	Минимальный	Пороговый	Средний	Продвинутый	Высокий

5. Перечень контрольных заданий и иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений и навыков

5.1. Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине:

1. Цель, задачи, объект и предмет познания дисциплины.
2. Понятие автосервиса. Виды оказываемых услуг.
3. Характеристика автосервиса в РФ и за рубежом. Пути совершенствования автосервиса.
4. Правовые и нормативные основы деятельности технического сервиса автомобильных транспортных средств.
5. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий по ТО и ремонту автомобилей.
6. Типаж и классификация предприятий по ТО и ремонту автомобильных транспортных средств.
7. Организация работ по ТО и ремонту автомобильных транспортных средств.
8. Организация работ по диагностированию автомобильных транспортных средств на предприятиях автосервиса.
9. Нормирование работ по ТО и ремонту автомобилей.
10. Классификация услуг по ТО и ремонту автомобилей.
11. Номенклатура и нормативы выходных параметров диагностирования автомобилей.
12. Основные принципы метрологического обеспечения средств технического диагностирования и средств измерений в процессе их эксплуатации.
13. Классификация систем сертификации услуг на автомобильном транспорте.
14. Основы процедуры прохождения обязательной сертификации услуг по ТО и ремонту автомобильных транспортных средств.
15. Основы процедуры прохождения добровольной сертификации услуг на автомобильном транспорте.
16. Требования к предприятиям технического сервиса по организации природоохранной деятельности.
17. Необходимые условия для организации станции косметического автосервиса.
18. Наиболее распространенные услуги косметического автосервиса.
19. Организация торговли автомобилями на станциях технического обслуживания
20. Определение понятия «управление», основные факторы, определяющие эффективность управления.
21. Этапы процесса управления. Смысл и значение итеративного характера управления системами. Основные причины его применения.
22. Этапы управления, где участие руководителя высшего уровня является обязательным.
23. Отличие целевых нормативов от целевых показателей. Примеры использования понятия целевая функция при решении технических, технологических и экономических вопросов.
24. Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания.
25. Современные информационные технологии управления работой СТОА.
26. Предпринимательский механизм самоорганизации ТЭА в условиях предприятия технического сервиса.
27. Очередность реализации мероприятий бизнес-планирования.
28. Роль, значение и важнейшие принципы маркетинга в сфере автомобильного сервиса.

29. Источники маркетинговой информации.
30. Анализ видов и потребителей услуг автосервиса.
31. Анализ конкуренции в сфере автомобильного сервиса.
32. Прогнозирование ёмкости рынка спроса в автомобильном сервисе.
33. Характеристики материально-технических ресурсов предприятий автосервиса.
34. Запасные части. Основные понятия и определения.
35. Определение потребности предприятий автосервиса в запасных частях.
36. Логистические методы организации обеспечения запасными частями предприятий автосервиса.
37. Управление запасами деталей на складах запасных частей предприятий автосервиса.
38. Организация складского хозяйства предприятий автосервиса.
39. Учет расхода запасных частей и материалов на предприятиях автосервиса.
40. Снижение расходов материальных ресурсов на предприятиях автосервиса.
41. Пути совершенствования материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей.
42. Порядок технологического проектирования станций технического обслуживания автомобилей.
43. Основы технологического расчета станций технического обслуживания автомобилей.
45. Основы планировки станций технического обслуживания автомобилей в проектах.
46. Особенности разработки проектов реконструкции и технического перевооружения станций технического обслуживания автомобилей.
47. Основные этапы разработки и реализации нововведений. Как, регулируя этапы разработки и реализации нововведений можно управлять эффективностью системы.
48. Роль бизнес-планирования при разработке и реализации нововведений?
49. Определение понятию «риск и неопределенность». Основные виды риска и неопределенностей.
50. Группы методов определения и назначения величины рисков и их содержание.
51. Основные методы принятия решений. В чем преимущества и недостатки стандартных решений, применяемых при управлении ТЭА в условиях автомобильного сервиса.?
52. Генезис и парадигма организации технического сервиса в условиях цифровой экономики общества.
53. Общие принципы построения интеллектуальных транспортных систем: терминология, основные принципы интеграции, виды интеграции.
54. Интеллектуальная организация ТЭ, её структурные составляющие и их основы
55. Информационная поддержка автомобилей и задачи ТЭ в условиях интеграции автосервиса в интеллектуальные транспортные системы.
56. *CALS*(ИПИ)-культура ТЭ и её развитие в условиях автосервиса.
57. Аппаратное обеспечение информационных систем: обеспечение коллективные работы с данными. Аппаратное обеспечение информационных систем: локальные вычислительные сети. Аппаратное обеспечение информационных систем: глобальные вычислительные сети
58. Основы и задачи организации ТЭА на СТОА в условиях региональных навигационно-информационных систем (РНИС).
59. Управление ТЭА на СТОА в условиях РНИС.
60. Анализ состояния и тенденций развития ТЭА на СТОА с учетом региональных особенностей на примере РНИС.

5.2. Типовые задания для тестирования

1. Под системой технического обслуживания (ТО) и ремонта (Р) следует понимать:
 - А. –совокупность технологического оборудования и инструмента для ТО и Р;
 - Б – совокупность нормативно-технической и технологической документации;
 - В – совокупность исполнителей услуг по ТО и Р АТС
 - Г – другие совокупности;
 - Д - все перечисленные совокупности.
2. Техническое обслуживание по периодичности, перечню и трудоемкости выполняемых работ подразделяются на виды:
 - А – ежедневное техническое обслуживание (ЕО);
 - Б – первое техническое обслуживание (ТО -1);
 - В – второе техническое обслуживание (ТО - 2);
 - Г – сезонное техническое обслуживание (СО);
 - Д - все перечисленные выше.
3. Ремонт АТС выполняется:
 - А – по потребности (после выявления неисправного состояния);
 - Б – принудительно по плану через определенный пробег;
 - В - принудительно по плану через определенное время работы;
 - Г – согласно всем приведенным выше случаям.
4. Срок действия сертификата соответствия, установленный органом по сертификации с учетом срока действия нормативной документации по сертификации услуг, составляет не более чем:
 - А –один год;
 - Б – три года;
 - В – пять лет.
5. Температура воздуха в отапливаемых помещениях для хранения автомобилей зимой должна быть:
 - А – не ниже +5°C;
 - Б - +10°C;
 - В - не ниже 0°C;
6. Автостоянки классифицируют:
 - А – по типу их размещении;
 - Б – по назначению;
 - В – по типу размещения автомобилей;
 - Г – по способу хранения автомобилей;
 - Д – по способу установки автомобиля на место;
 - Е - согласно всем приведенным выше признакам.
7. Производственную программу по ТО и ремонту автомобилей рассчитывают:
 - А – аналитически за цикл с последующим пересчетом на год;
 - Б – графическим методом с использованием номограмм, полученных на основе расчетных уравнений
 - В - методом оптимизации технологического расчета на базе теории массового обслуживания с использованием ЭВМ;
 - Г – всеми перечисленными выше методами.
8. Число постов для выполнения работ по ТО и Р зависит от:
 - А – вида, программы и трудоемкости воздействия;
 - Б – метода организации ТО и Р;
 - В – диагностирования автомобилей;
 - Г – всего вышеперечисленного.
9. Поточная организация ТО позволяет обеспечить:
 - А – повышение производительности труда за счет специализации рабочих постов, мест исполнителей;
 - Б – повышение степени использования технологического оборудования и оснастки вследствие проведения на каждом посту одних и тех же операций;

В – повышение трудовой и производственной дисциплины вследствие непрерывности и ритмичности производства ;

Г – снижение себестоимости и повышение качества обслуживания, согласно всем приведенным выше случаям;

Д - улучшение условий труда исполнителей и сокращение производственной площади;

10. Ритм производства R_t - это:

А – время приходящееся в среднем на выпуск одного автомобиля из данного вида ТО;

Б – интервал времени между выпуском двух последовательно обслуживаемых автомобилей из данной зоны;

В - и то и другое определения, приведенные выше.

5.3. Пример оформления экзаменационного билета

Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
"Донбасская национальная академия строительства и архитектуры"

Факультет механический

Кафедра "Автомобильный транспорт, сервис и эксплуатация"

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

по дисциплине *«Организация сервисного обслуживания»*

Направление 23.04.03. «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»

1. Цель, задачи, объект и предмет познания дисциплины.

2. Этапы процесса управления. Смысл и значение итеративного характера управления системами. Основные причины его применения.

3. Пути совершенствования материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей.

Утверждено на заседании кафедры 28 августа 2018 года, протокол №1.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)

6. Формирование балльной оценки по дисциплине «Организация сервисного обслуживания»

При организации обучения по кредитно-модульной системе для определения уровня знаний студентов используется модульно-рейтинговая система их оценки, которая предполагает последовательное и систематическое накопление баллов за выполнение всех запланированных видов работ.

В соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов при кредитно-модульной системе организации учебного процесса в Донбасской национальной академии строительства и архитектуры» (от 30.11.2015 г.) распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом для дисциплин с промежуточной аттестацией в форме "экзамен"

Виды работ	Максимальное количество баллов
Посещаемость	10
Текущий контроль	20
Модульный контроль	60
Творческий рейтинг	10
ИТОГО	100
Промежуточная аттестация (экзамен)	30*

* - проводится в случае:

1) несогласия студента с итоговой семестровой оценкой, соответствующей диапазону накопительных баллов 60-89, и желания её повысить;

2) если сумма накопительных баллов составляет диапазон 35-59 при условии выполнения в полном объёме заданий текущего контроля.

В соответствии с утверждённым учебным планом по направлению 23.04.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», по дисциплине предусмотрено 2 лекционных и 2 практических занятий. За посещение одного занятия студент набирает 2,5 балла.

Текущий контроль

Наименование раздела/ темы, выносимых на контроль	Форма проведения контроля		Количество баллов, максимально	
	текущий контроль	модульный контроль	текущий контроль	модульный контроль
Раздел 1. Темы 1-4		Тест-контроль		20
Раздел 2. Темы 5-9		Тест-контроль		40
Практикум	Выполнение практических занятий		20	
Всего			20	60

Творческий рейтинг

Распределение баллов осуществляется по решению методической комиссии кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляются в виде следующей таблицы:

Наименование раздела / темы дисциплины	Вид работы	Количество баллов
Тема 1. ТЭ в современных условиях культуры эксплуатации транспорта. Тема 8. Технологии внедрения и анализа информационных систем на предприятиях автомобильного сервиса.	Подготовка научной публикации в соавторстве с преподавателем	5
	Подготовка и выступление с докладом на студенческой научной конференции	5
ИТОГО		10

Промежуточная аттестация

Экзамен по результатам изучения учебной дисциплины «Организация сервисного обслуживания» осуществляется в письменной форме по экзаменационным билетам, включающим три теоретических вопроса

Оценка по результатам экзамена выставляется по следующим критериям:

- правильный ответ на первый вопрос - 10 баллов;

- правильный ответ на второй вопрос - 10 баллов;

- правильный ответ на третий вопрос - 10 баллов.

В случае частично правильного ответа на вопрос или решения задачи студенту начисляется определяемое преподавателем количество баллов.

Соответствие 100-бальной шкалы оценивания академической успеваемости государственной шкале и шкале ECTS приведено ниже

СУММА БАЛЛОВ	ШКАЛА ECTS	Оценка по государственной шкале	
		экзамен	зачёт
90-100	A	"отлично" (5)	"зачтено"
80-89	B	"хорошо" (4)	
75-79	C		
70-74	D		
60-69	E	"удовлетворительно" (3)	
35-59	FX	"неудовлетворительно" (2)	"не зачтено"
0-34	F		

Лист регистрации изменений

№ п/п	№ изм. стр.	Содержание изменений	Утверждение на заседании кафедры (протокол № ___ от ___)	Подпись лица, внёшего изменения
1		РПД актуальна на 2019-2020 уч. год	протокол от 28.08.2019	