

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕРВИСЕ ТРАНСПОРТНЫХ  
СРЕДСТВ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)
	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	26(0,72)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	24(0,67)
• лекции	6(0,17)
• практические	18(0,5)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	147(4,08)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	7(0,19)
Итого	180(5)

Асадуллин Э.З. Организация обслуживания в сервисе транспортных средств: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 58 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Асадуллиным Э.З., к.т.н., доцентом кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «20» октября 2015 г. № 1169, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2018).

#### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦСРФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2018  
© Асадуллин Э.З., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы .....	5
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	7
5.3. Разделы, темы дисциплины и виды занятий.....	8
6. Лабораторный практикум .....	8
7. Практические занятия (семинары).....	8
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	10
9. Самостоятельная работа студента .....	10
10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	12
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	12
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	13
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости).....	13
14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	14
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	14
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	15
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>17</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств .....	18
1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	18
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций .....	18
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	18
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	20
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	22
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	22
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	30
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине.....	32
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине .....	35
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	35
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>37</b>
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....</b>	<b>38</b>
<b>КЕЙС-ЗАДАЧИ .....</b>	<b>46</b>
<b>ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА .....</b>	<b>48</b>
(дискуссии, полемики, диспута, дебатов) .....	48
2. Материалы для проведения текущей аттестации.....	50
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 .....</b>	<b>50</b>
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 .....</b>	<b>57</b>

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Цель - формирование у студентов достаточной базы знаний в области оказания сервисных услуг в сервисе транспортных средств и разработки процессов организации обслуживания с использованием новейших бизнес – технологий, необходимой для последующего изучения специальных дисциплин, а также в дальнейшей их деятельности непосредственно в сфере сервиса.

Задачи:

– изучение основных понятий: по проблемам качества обслуживания на предприятиях сервиса транспортных средств, в области функционирования технологического оборудования на предприятиях сервиса транспортных средств;

– развитие у студентов навыков самостоятельного изучения учебной литературы по теоретическим и прикладным аспектам дисциплины.

– овладение приёмами интерпретации и экстраполяции, имеющихся знаний по проблемам комплексного подхода повышения уровня обслуживания в сервисе транспортных средств; основными методами разработки технологии процессов оказания услуг в сервисе транспортных средств; технологиями оказания услуг предпродажного и послепродажного сервиса;

– создание базы знаний для изучения дисциплин профессионального цикла, прохождения производственной практики;

– формирование у студентов умений и практических навыков по подбору технологий разработки и выполнения процесса оказания услуг на предприятиях сервиса транспортных средств, по выбору подходов и методов оптимизации технологии обслуживания в сервисе транспортных средств.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к вариативной части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Технологические процессы в сервисе (ОПК-2);

Основы функционирования систем сервиса (ОПК-3);

Сервисология (ПК-11);

Сервисная деятельность (ПК-8).

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ПК-1 - готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-1 ПК-11	Знать понятия и особенности организации контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	Дискуссия
	Знать теорию организации обслуживания;	
	Уметь работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;	Кейс-задачи
	Уметь оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;	
	Владеть методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;	Контрольная работа
	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.	

### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

#### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	26	26
Аудиторные занятия всего, в том числе:	24	24
Лекции	6	6
Практические занятия	18	18
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе	147	147
Другие виды самостоятельной работы:	147	147
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	180
общая трудоемкость	зач. ед.	5

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Рынок сервиса**

Перспективы сервиса. Конкуренция. Привлечение инвесторов. Оценка рисков.

#### **Тема 2. Задачи для проектирования техцентра**

Задачи сервиса. Расчет мощностей. Расчет штата. Необходимая документация.

Общие требования. Функциональные зоны. Рекомендации по оборудованию техцентра.

#### **Тема 3. Оборудование**

Требования по условиям сертификации.

Оборудование, необходимое для техобслуживания и ремонта легковых автомобилей. Оборудование, необходимое для техобслуживания и ремонта грузовых автомобилей. Компьютеризация.

Договор купли-продажи оборудования. Особенности лизинга. Договор финансовой аренды (лизинга) производственного оборудования. Договор аренды оборудования (на условиях возврата его арендодателю без права выкупа). Договор аренды оборудования (на условиях невозврата его арендодателю с правом выкупа).

#### **Тема 4. Бизнес-планирование**

Бизнес-план реального техцентра. Цели. Организационный план. Необходимые площади и оборудование. Организационная структура. Сроки. Экономическое обоснование. Ожидаемые объемы реализации и штат цеха. Штатное расписание. Перечень работ, выполняемых автосервисом. Предполагаемые результаты деятельности.

#### **Тема 5. Административное регулирование создания автосервисов**

Ведомственные строительные нормы ВСН 01-89 «Предприятия по обслуживанию автомобилей».

Состав исходно-разрешительной документации, подготавливаемой городскими организациями и передаваемой инвесторам для оформления права на проведение строительных работ.

Порядок подготовки исходно-разрешительной документации (ИРД) на проведение строительства и реконструкции по объектам на землях, отнесенных к ведению префектов административных округов.

Сертификация. Контролирующие организации. Правила сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Система сертификации ГОСТ Р. Система

сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

### **Тема 6. Организация труда**

Индивидуальная работа. Бригады. Многоуровневые рабочие места. Группировка работ. Группировка по квалификации. Группировка по времени. Группировка по срокам исполнения. Группировка операций. Специализация участков. Специализация сотрудников.

### **Тема 7. Производственные операции**

Операции сервиса. Задачи руководителя сервисного цеха. Задачи оператора-диспетчера. Задачи приемщика. Приемка. Предварительная запись. Встреча клиента. Предварительный расчет стоимости ремонта. Заказ-наряд. Внутрифирменные работы. Внутрицеховые работы.

Исполнение заказов. Планирование загрузки персонала. Распределение заказов. Учет рабочего времени. Корректировка заказов. Контроль качества исполнения. Выходной контроль. Выдача автомобиля из ремонта. Задачи мастера. Задачи бригадира. Задачи механика.

### **Тема 8. Документирование работ**

Первичные документы. Расчеты с клиентами. Итоги дня. Сервисная история. Документы сервиса. Нормо-часы. Стоимость нормо-часа. Работа с претензиями.

Рассмотрение жалоб. Претензии по качеству исполнения. Общение с клиентами. Особые группы клиентов.

### **Тема 9. Управление предприятием**

Собственники и менеджеры. Качества руководителей. Функции руководителя предприятия. Методы выработки решений. Организация выполнения решений. Делегирование прав и обязанностей. Информационное взаимодействие персонала. Проведение проверок.

Делопроизводство. Улучшение менеджмента. Контроль эффективности деятельности.

## **5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)**

Дисциплина «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств» формирует компетенции ПК-1, ПК-11, необходимые в дальнейшем для формирования компетенций преддипломной практики.

### 5.3. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

#### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Тема 1. Рынок сервиса	-	-	12	12
2	Тема 2. Задачи для проектирования техцентра	-	2	12	14
3	Тема 3. Оборудование	1	2	12	15
4	Тема 4. Бизнес-планирование	1	2	12	15
5	Тема 5. Административное регулирование создания автосервисов	-	2	13	15
6	Тема 6. Организация труда	1	2	14	17
7	Тема 7. Производственные операции	1	2	24	27
8	Тема 8. Документирование работ	1	2	24	27
9	Тема 9. Управление предприятием	1	4	24	29
<b>ИТОГО:</b>		<b>6</b>	<b>18</b>	<b>147</b>	<b>171</b>

### 6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

### 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

#### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
1	Задачи для проектирования техцентра	Задачи сервиса. Расчет мощностей. Расчет штата. Необходимая документация. Общие требования. Функциональные зоны. Рекомендации по оборудованию техцентра.	2
2	Оборудование	Требования по условиям сертификации. Оборудование, необходимое для техобслуживания и ремонта легковых автомобилей. Оборудование, необходимое для техобслуживания и ремонта грузовых автомобилей. Компьютеризация. Договор купли-продажи оборудования. Особенности лизинга. Договор финансовой аренды (лизинга) производственного оборудования. Договор аренды оборудования (на условиях возврата его арендодателю без права выкупа). Договор аренды оборудования (на условиях невозврата его арендодателю с правом выкупа).	2
3	Бизнес-планирование	Бизнес-план реального техцентра. Цели.	2



№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
		Организационный план. Необходимые площади и оборудование. Организационная структура. Сроки. Экономическое обоснование. Ожидаемые объемы реализации и штат цеха. Штатное расписание. Перечень работ, выполняемых автосервисом. Предполагаемые результаты деятельности.	
4	Административное регулирование создания автосервисов	Ведомственные строительные нормы ВСН 01-89 «Предприятия по обслуживанию автомобилей». Состав исходно-разрешительной документации, подготавливаемой городскими организациями и передаваемой инвесторам для оформления права на проведение строительных работ. Порядок подготовки исходно-разрешительной документации (ИРД) на проведение строительства и реконструкции по объектам на землях, отнесенных к ведению префектов административных округов. Сертификация. Контролирующие организации. Правила сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Система сертификации ГОСТ Р. Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.	2
5	Организация труда	Индивидуальная работа. Бригады. Многоуровневые рабочие места. Группировка работ. Группировка по квалификации. Группировка по времени. Группировка по срокам исполнения. Группировка операций. Специализация участков. Специализация сотрудников.	2
6	Производственные операции	Операции сервиса. Задачи руководителя сервисного цеха. Задачи оператора-диспетчера. Задачи приемщика. Приемка. Предварительная запись. Встреча клиента. Предварительный расчет стоимости ремонта. Заказ-наряд. Внутрифирменные работы. Внутрицеховые работы. Исполнение заказов. Планирование загрузки персонала. Распределение заказов. Учет рабочего времени. Корректировка заказов. Контроль качества исполнения. Выходной контроль. Выдача автомобиля из ремонта. Задачи мастера. Задачи бригадира. Задачи механика.	2
7	Документирование работ	Первичные документы. Расчеты с клиентами. Итоги дня. Сервисная история. Документы сервиса. Нормо-часы. Стоимость нормо-часа. Работа с претензиями. Рассмотрение жалоб. Претензии по качеству исполнения. Общение с клиентами. Особые группы клиентов.	2
8	Управление предприятием	Собственники и менеджеры. Качества руководителей. Функции руководителя предприятия. Методы выработки решений. Организация выполнения решений. Делегирование прав и обязанностей. Информационное	4

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоёмкость (час.)
		взаимодействие персонала. Проведение проверок. Делопроизводство. Улучшение менеджмента. Контроль эффективности деятельности.	
	<b>Итого</b>		<b>18</b>

## **8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

## **9. Самостоятельная работа студента**

### **Тема 1. Рынок сервиса**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

### **Тема 2. Задачи для проектирования техцентра**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

### **Тема 3. Оборудование**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

### **Тема 4. Бизнес-планирование**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

## **Тема 5. Административное регулирование создания автосервисов**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

## **Тема 6. Организация труда**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

## **Тема 7. Производственные операции**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

## **Тема 8. Документирование работ**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

## **Тема 9. Управление предприятием**

*Вид самостоятельной работы:*

- чтение литературы;
- конспектирование текста с составлением схем и таблиц;
- ознакомление с нормативными документами;
- работа с конспектом лекций;
- ответы на контрольные вопросы.

## **10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения : курс лекций в 2 ч. Ч. 1. Основы технической эксплуатации транспортных средств специального назначения / Лысянников А.В., Серебrenикова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 144 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968151>

2. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения : курс лекций : в 2 ч. Ч. 2. Техническое обслуживание и текущий ремонт транспортных средств специального назначения: Курс лекций / Лысянников А.В., Серебrenикова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 186 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968182>

б) дополнительная литература:

1. Технический сервис транспортных машин и оборудования: Учебное пособие / С.Ф. Головин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 282 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495420>

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. –

1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

б) основная литература:

1. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения : курс лекций в 2 ч. Ч. 1. Основы технической эксплуатации транспортных средств специального назначения / Лысянников А.В., Серебrenикова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 144 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968151>

2. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения : курс лекций : в 2 ч. Ч. 2. Техническое обслуживание и текущий ремонт транспортных средств специального назначения: Курс лекций / Лысянников А.В., Серебrenикова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 186 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968182>

в) дополнительная литература:

1. Технический сервис транспортных машин и оборудования: Учебное пособие / С.Ф. Головин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 282 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495420>

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

## **13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)**

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. Windows 8

2. Система тестирования INDIGO.
3. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

#### **14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

#### **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств» состоит из 9 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики организации и проведения диагностики систем сервиса транспортных средств. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно

вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами бакалавриата проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса, решаются практические задачи на разработку и обоснование решений, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

## **16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии**

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

- а) для текущей успеваемости: контрольная работа, кейс-задачи, дискуссия;
- б) для самоконтроля обучающихся: тесты;
- в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств» используются следующие образовательные технологии:

- 1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;
- 2) кейс-задача
- 3) проведение круглого стола.

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практич.
1	Производственные операции Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - анализ и решение кейс-задачи	-	2
2	Документирование работ Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды)	1	-
3	Управление предприятием Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для дискуссии)	1	2
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>4</b>



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕРВИСЕ ТРАНСПОРТНЫХ  
СРЕДСТВ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: «Сервис транспортных средств»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

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

#### 1.2.1 Компетенция ПК-1 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Производственная практика. Преддипломная практика

#### 1.2.2 Компетенция ПК-11 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Сервисология

Коммуникативная культура профессионала

Культура профессионального самообразования

Производственная практика. Преддипломная практика

### 1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1 2	ПК-1 ПК-11	Рынок сервиса	Контрольная работа Кейс-задачи Дискуссия
		Задачи для проектирования техцентра	
Оборудование			
Бизнес-планирование			
Административное регулирование			
создания автосервисов			
Организация труда			
Производственные операции			
Документирование работ			
Управление предприятием			

## Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции (ПК-1, ПК-11) определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,
- степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,
- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,
- суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы,

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

### 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-1 ПК-11	Знает понятия и особенности организации контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности; (дискуссия)	Верно, и в полном объеме знает понятия и особенности организации контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	С незначительными замечаниями знает понятия и особенности организации контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	На базовом уровне, с ошибками знает понятия и особенности организации контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	Не знает понятия и особенности организации контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;	10
	Знает теорию организации обслуживания; (дискуссия)	Верно, и в полном объеме знает теорию организации обслуживания;	С незначительными замечаниями знает теорию организации обслуживания;	На базовом уровне, с ошибками знает теорию организации обслуживания;	Не знает теорию организации обслуживания;	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-1 ПК-11	Умеет работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; (кейс-задачи)	Верно, и в полном объеме может работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;	С незначительными замечаниями может работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;	На базовом уровне, с ошибками может работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;	Не может работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;	10
	Умеет оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; (кейс-задачи)	Верно, и в полном объеме может оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;	С незначительными замечаниями может оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;	На базовом уровне, с ошибками может оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;	Не может оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;	
<i>Владеет</i>						

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 2 б.	
ПК-1 ПК-11	Владеет методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; (контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;	С незначительными замечаниями владеет методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;	На базовом уровне, с ошибками владеет методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;	Не владеет методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;	10
	Владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности. (контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.	С незначительными замечаниями владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.	На базовом уровне, с ошибками владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.	Не владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.	
<i>ВСЕГО:</i>						30

### Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	26-30	высокий
хорошо	21-25	хороший
удовлетворительно	15-20	достаточный
неудовлетворительно	14 и менее	недостаточный

## **2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

### **2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к экзамену:**

1. Признаки заложенные в основу классификации технологического оборудования.
2. Назовите основные группы и виды технологического оборудования ТС.
3. Дайте определение понятиям «техническая система», «сложная система», «подсистема», «структура технических систем и оборудования».
4. Назовите структурные единицы технологического оборудования с электромеханическим, электрогидравлическим, электропневматическим приводом.
5. Назовите различия комплекса и комплекта изделий, сборочной единицы и узла.
6. Техническая характеристика оборудования.
7. Уровень качества технологического оборудования.
8. Методы определения уровня качества технологического оборудования.
9. Назовите основные показатели надежности технологического оборудования и приведите соответствующие методы их количественной оценки.
10. Назовите причины снижения надежности технологического оборудования.
11. Дайте характеристику факторов, влияющих на надежность технологического оборудования.
12. Назовите основные причины возникновения отказов технологического оборудования ПТС по его видам (гидрофицированное, с электромеханическим приводом и т. п.) и типам сборочных единиц и соединений.
13. Дайте определение и математическое представление понятию «технологический цикл» работы оборудования.
14. Отличия паспортной производительности оборудования от фактической.
15. Назовите основные пути повышения производительности технологического оборудования.
16. Дайте характеристику назначения и приведите функциональный и качественный сравнительный анализ осмотровых сооружений и подъемного оборудования ПТС.

17. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики контрольного и диагностического оборудования, приборов и инструментов ПТС.

18. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики стендов для правки кузовов (кузовных стапелей).

19. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики шиномонтажного оборудования.

20. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики окрасочно-сушильного оборудования.

21. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики станков для механической обработки деталей и сборочных единиц тормозной системы автомобиля.

22. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики станков для проточки тормозных дисков без снятия их с автомобиля и станков для правки дисков колес.

23. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики стендов для разборки-сборки двигателей и агрегатов трансмиссии.

24. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики горизонтально-расточных машины для обработки постелей коленчатых и распределительных валов в блоках цилиндров двигателей автомобилей.

25. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики вертикально-расточных станков для обработки блока цилиндров и прессового оборудования.

26. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики электросварочного оборудования.

27. Назовите классификационные признаки, назначение и основные технические характеристики компрессорного оборудования.

28. Назовите классификационные признаки, основные элементы маслосменного оборудования.

29. Назовите классификационные признаки, основные элементы и операции, выполняемые оборудованием для обслуживания систем кондиционирования.

30. Назовите классификационные признаки и основные операции, выполняемые оборудованием для очистки топливных систем.

31. Назовите методы и критерии количественной и качественной оценки механизации и автоматизации технологических процессов на ПТС.

32. Показатели уровня механизации ПТС.

33. Звенья оснастки и оборудования ПТС.

34. Назовите методику выбора оборудования по критерию «средневзвешенный показатель качества».

35. Как строится циклограмма технического уровня оборудования?

36. Назовите виды предпринимательских сделок по приобретению оборудования для ПТС.

37. Дайте анализ состава, значения и содержания документации по монтажу оборудования.

38. Дайте характеристику основным положениям и требованиям проектирования и контроля фундаментов и опор.

39. Назовите основные требования и способы контроля качества монтажных работ.

40. Покажите на конкретных примерах сущность контроля качества монтажа типовых деталей, узлов и механизмов оборудования.

41. Покажите на конкретных примерах сущность контроля качества контроля герметичности и прочности сосудов и трубопроводных систем при монтажных работах после их монтажа.

42. Покажите на конкретных примерах сущность контроля качества монтажа систем вентиляции для шланговых отсосов на участках и постах ПТС.

43. Стандарты, основные термины и определения в области эксплуатационной документации.

44. Анализ систем технической эксплуатации оборудования и критерии их выбора.

45. Покажите количественные и качественные критерии анализа неисправностей и предельного состояния элементов оборудования.

46. Предельные и допустимые значения критериев работоспособности деталей и сопряжений, конструктивных элементов оборудования.

### **Типовые контрольные задания:**

1. Каковы основные задачи складского хозяйства?
2. Какие основные требования предъявляются к хранению различных видов материальных ресурсов?
3. Какова роль транспортного и складского хозяйства в производственной структуре предприятия?
4. Каковы задачи организации материально-технического снабжения на предприятиях?
5. В чем суть этапа «Оценка сильных и слабых сторон предприятия»?
6. Какова структура текущего плана предприятия сферы услуг?
7. В чем заключается предмонтажная подготовка оборудования и монтажной площадки?
8. Каким общим требованиям должно удовлетворять технологическое оборудование ПТС?
9. Чем отличается дистрибьютор от дилера?
10. Чем отличается качественная оценка оборудования от количественной?



11. По каким критериям производится обоснование выбора технологического оборудования с целью его приобретения для предприятия автосервиса?

**Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы**

1. Основой технической политики при обслуживании автотранспортных средств является:

- а) планово-предупредительная система технического обслуживания АТС и ремонт по потребности;
- б) аварийный ремонт, текущий ремонт;
- в) комплексный ремонт, частичный ремонт.

2. Техническим обслуживанием автотранспортных средств называется

а) комплекс работ (операций) направленных на ликвидацию последствий отказов и неисправностей автотранспортного средства

б) комплекс работ (операций) направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем

в) комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности АТС (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

3. Техническим диагностированием называется

а) комплекс работ (операций) по определению с установленной точностью технического состояния (параметров эксплуатационных характеристик) АТС (агрегата, узла, системы).

б) комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности АТС (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

в) комплекс работ (операций) направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

4. Ремонт называют:

а) комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности АТС

(агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

б) комплекс работ (операций) направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

в) комплекс работ (операций) направленных на ликвидацию последствий отказов и неисправностей.

5. Предприятием автосервиса называется:

а) предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности и подчиненности, граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью, получившие в установленном порядке право на проведение конкретных видов работ по обслуживанию АТС.

б) предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности и подчиненности, индивидуальные предприниматели, выполняющие все требования предприятий-изготовителей АТС к сервисным подразделениям по обслуживанию АТС, а также получившие в установленном порядке от владельца товарного знака фирмы право на его использование.

в) предприятия, оказывающие услуги, которые требуют обязательного фирменного обслуживания, или обслуживающие модели АТС, не требующие обязательного фирменного обслуживания.

6. К категории А предприятий автосервиса относят:

а) предприятия фирменного автосервиса, являющиеся уполномоченными представителями предприятий-изготовителей АТС.

б) предприятия автосервиса, оказывающие отдельные виды услуг и (или) производящие работы по фирменному обслуживанию отдельных моделей АТС в соответствии с требованиями предприятий-изготовителей АТС, а также оказывающие услуги и производящие работы, по которым предприятия-изготовители не предъявляют специальных требований.

в) предприятия автосервиса, оказывающие услуги, которые не требуют обязательного фирменного обслуживания, или обслуживающие модели АТС, не требующие обязательного фирменного обслуживания.

7. К категории Б предприятий автосервиса относят:

а) предприятия автосервиса, оказывающие отдельные виды услуг и (или) производящие работы по фирменному обслуживанию отдельных моделей АТС в соответствии с требованиями предприятий-изготовителей АТС, а также оказывающие услуги и производящие работы, по которым предприятия-изготовители не предъявляют специальных требований.

б) предприятия автосервиса, оказывающие услуги, которые не требуют обязательного фирменного обслуживания, или обслуживающие модели АТС, не требующие обязательного фирменного обслуживания.

в) предприятия фирменного автосервиса, являющиеся уполномоченными представителями предприятий-изготовителей АТС.

8. К категории С предприятий автосервиса относят:

а) предприятия фирменного автосервиса, являющиеся уполномоченными представителями предприятий-изготовителей АТС.

б) предприятия фирменного автосервиса, являющиеся уполномоченными представителями предприятий-изготовителей АТС.

в) предприятия автосервиса, оказывающие отдельные виды услуг и (или) производящие работы по фирменному обслуживанию отдельных моделей АТС в соответствии с требованиями предприятий-изготовителей АТС, а также оказывающие услуги и производящие работы, по которым предприятия-изготовители не предъявляют специальных требований.

9. Виды услуг, выполняемых на предприятиях автосервиса

а) хранение АТС до продажи,

б) предпродажная подготовка;

в) диагностирование;

г) ремонт в послегарантийный период эксплуатации;

д) подготовка к периодическим техническим осмотрам;

е) услуги по модернизации АТС, находящихся в эксплуатации;

ж) все перечисленные варианты

10. По периодичности, перечню и трудоемкости работ техническое обслуживание подразделяют:

а) ежедневное техническое обслуживание, периодическое техническое обслуживание, сезонное обслуживание.

б) еженедельное техническое обслуживание, постоянное техническое обслуживание, сезонное обслуживание.

в) ежегодное техническое обслуживание, периодическое техническое обслуживание, внесезонное обслуживание.

11. Ремонт АТС (агрегатов, узлов, систем) включает в себя

а) разборочно-сборочные, слесарные

б) все перечисленные варианты

в) механические, медницкие,

г) сварочные, жестяницкие, обойные, окрасочные

12. В соответствии с назначением, характером и объемом выполняемых работ ремонт подразделяется на:

а) текущий, капитальный;

- б) обезличенный, необезличенный;
- в) плановый, внеплановый.

13. Агрегат подвергается капитальному ремонту в случаях, когда:

- а) базовая деталь нуждается в замене или ремонте, требующем полной разборки агрегата, а также когда работоспособность агрегата не может быть восстановлена путем проведения текущего ремонта;
- б) базовая деталь не нуждается в замене или ремонте;
- в) необходимо произвести полную разборку агрегата.

14. Текущий ремонт предназначен:

- а) для устранения возникших отказов и неисправностей или их предупреждения выполнением необходимых работ по восстановлению или замене;
- б) в том случае, когда базовая деталь нуждается в замене или ремонте, не требующем полной разборки агрегата;
- в) для проведения профилактических работ по предупреждению отказов

#### **Литература для подготовки к экзамену:**

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 23.06.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14–ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2014].

б) основная литература:

1. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения : курс лекций в 2 ч. Ч. 1. Основы технической эксплуатации транспортных средств специального назначения / Лысянников А.В., Серебrenикова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 144 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968151>
2. Эксплуатация, диагностика, ремонт и утилизация транспортных средств специального назначения : курс лекций : в 2 ч. Ч. 2. Техническое обслуживание и текущий ремонт транспортных средств специального назначения: Курс лекций / Лысянников А.В., Серебrenикова Ю.Г., Шрам В.Г. - Краснояр.:СФУ, 2016. - 186 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/968182>

в) дополнительная литература:

1. Технический сервис транспортных машин и оборудования: Учебное пособие / С.Ф. Головин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 282 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495420>

## **Промежуточная аттестация**

### **2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств»

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Структура производственного процесса.
2. Определить классы на которые разделена промышленная продукция для оценки уровня качества.
3. Определить средневзвешенный показатель качества

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

1. Принципы рациональной организации производственных процессов.
2. Стандарты, основные термины и определения в области эксплуатационной документации.
3. Назовите методы и критерии количественной и качественной оценки механизации и автоматизации технологических процессов на ПТС.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

1. Анализ систем технической эксплуатации оборудования и критерии их выбора.
2. Формы специализации на предприятиях сферы сервиса.
3. Размещение производственного процесса во времени.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

1. В чем особенности инженерного обеспечения технического обслуживания оборудования ПТС?
2. Планирование объема реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка.
3. Формы внутрипроизводственного кооперирования на предприятиях сферы сервиса.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

1. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Показатели, характеризующие деятельность предприятия.
3. Планирование объема реализации по формам обслуживания.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6**

1. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
2. Роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги.
3. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7**

1. Назовите виды предпринимательских сделок по приобретению оборудования для ПТС.
2. Пути сокращения времени оказания услуг. Виды норм и нормативов труда используются на предприятии.
3. Показатели, характеризующие уровень организации основного производства

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Автомобили, прибывающие на предприятие автосервиса для проведения ТО и ремонта

а) проходят мойку, поступают на участок приемки для установления объема работ и через зону ожидания (или минуя ее) направляются на соответствующий производственный участок;

б) проходят мойку, поступают на производственный участок;

в) поступают на участок приемки для установления объема работ и направляются на соответствующий производственный участок

2. Назовите основные процессы происходящие в зоне мойки:

а) осуществляются уборка салона кузова и багажника, мойка двигателя, колес, автомобиля (снизу и сверху), сушка;

б) внешний осмотр и проверка комплектности автомобиля, мойка, сушка, дефектовка;

в) выявляются скрытые неисправности в тормозной системе, подвеске, двигателе, системах питания и электрооборудования, прогнозируется остаточный ресурс, устраняются мелкие неисправности, контролируется качество ТО и ТР.

3. Назовите основные процессы, происходящие на участке приемки и выдачи автомобилей:

а) осуществляются уборка салона кузова и багажника, мойка двигателя, колес, автомобиля (снизу и сверху), сушка;

б) внешний осмотр и проверка комплектности автомобиля, его технического состояния, определения ориентировочного объема работ, контроля выполняемых работ и сдачи автомобиля владельцу;



в) выявляются скрытые неисправности в тормозной системе, подвеске, двигателе, системах питания и электрооборудования.

4. Назовите основные процессы, происходящие на участке диагностирования:

а) выявляются скрытые неисправности в тормозной системе, подвеске, двигателе, системах питания и электрооборудования, прогнозируется остаточный ресурс, устраняются мелкие неисправности, контролируется качество ТО и ТР.

б) осуществляются уборка салона кузова и багажника, мойка двигателя, колес, автомобиля (снизу и сверху), сушка;

в) внешний осмотр и проверка комплектности автомобиля.

5. Назовите основные процессы, происходящие на участке постовых работ по ТО и ремонту:

а) выполняются профилактические и ремонтные операции, снятие и установка агрегатов и узлов.

б) внешний осмотр и проверка комплектности автомобиля.

в) мойка, дефектовка.

6. При передаче автомобиля с одного производственного участка на другой выполняется

а) операционный контроль;

б) приемочный контроль;

в) текущий контроль.

7. Под выдачей автомобиля с ремонта понимается

а) комплекс контрольных и осмотровых работ, направленных на определение качества и объема выполненных работ

б) процесс передачи автомобиля владельцу

в) оформление соответствующей документации

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. На предприятии автосервиса кроме обычных инструментов и оснастки могут применяться

а) оригинальный инструмент/оснастка, фирменный инструмент, оснастка;

б) традиционные инструмент/оснастка, нетрадиционные инструмент/оснастка;

в) только оригинальные инструмент/оснастка

2. Ответственным за выбор инструмента и оснастки исходя из требований предприятия-изготовителя автотранспортного средства является:

- а) инженер-технолог предприятия автосервиса.
- б) директор предприятия
- в) слесарь-ремонтник

3. Качество автомобиля после выполнения предпродажной подготовки должно соответствовать

а) требованиям технических условий завода-изготовителя, соответствующей нормативно-технической документации и «Правил продажи населению легковых автомобилей и мотоциклов с колясками», утвержденных в установленном порядке;

- б) требованиям СНиП на технические средства;
- в) требованиям ГОСТ на технические средства.

4. Входными данными для расчета выполненных работ являются:

- а) заказ-наряд;
- б) накладные на получение запасных частей и вспомогательных материалов;
- в) все перечисленное.

5. Выберите виды работ, выполняемые при приемке:

- а) проверка соответствия номерных данных автомобиля данным, записанным в техническом паспорте;
- б) определение и согласование с заказчиком объема, стоимости и сроков выполнения работ
- в) оформление первичной документации;
- г) дефектовка;
- д) оплата услуг.

6. Приемка автомобилей в ТО или ремонт производится

- а) прямой или непрямой приемкой, по предварительной записи или экспресс-сервисом;
- б) основной или вспомогательной приемкой по предварительной записи.

7. Непрямая приемка – это организационный процесс

а) при котором клиент оставляет свой автомобиль на предприятии автосервиса для последующего ТО или ремонта. После завершения работ клиент оповещается по телефону или иным образом, после чего он забирает отремонтированный автомобиль.

б) который начинается с начального контакта с клиентом по телефону, предварительной записи, сделанной заранее в соответствии с пожеланиями

клиентов, и распределения приемки диспетчером в течение дня, так чтобы каждому клиенту было уделено персональное внимание мастера приемки.

### **2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине**

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 баллов до 100 баллов – «отлично»
- с 71 балла до 85 баллов – «хорошо»
- с 50 баллов до 70 баллов – «удовлетворительно»
- менее 50 баллов – «неудовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

### **2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) - при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах.

Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий;
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы;
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕРВИСЕ ТРАНСПОРТНЫХ  
СРЕДСТВ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
Направленность: «Сервис транспортных средств»

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств»

Контрольные работы по дисциплине «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств» состоят из тестовых вопросов и задач.

**I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:**

1. Имеются следующие данные о распределении ламп в партии из 200 штук по времени горения ламп.

Время горения ламп, час Число ламп, штук

До 30005

3000-350012

3500-400028

4000-450062

4500-500050

5000-550032

5500-600011

Определите коэффициент вариации (%), если дисперсия времени горения ламп 457500:

а) 15,2;

б) 14,5;

в) 14,7

2. Предварительная запись дает ряд преимуществ:

а) загрузку сервисного цеха можно планировать и регулировать точнее, сводя к минимуму возможность простоев и выхода за согласованные сроки;

б) клиенту не всегда можно назначить гарантированное время возврата автомобиля из ремонта;

в) клиент больше ждет, следовательно, больше времени остается на то, чтобы провести полноценный ремонт.

3. Технология:

- а) определение возможных типов машин для производства каждого вида продукции, других параметров технологического процесса;
- б) координация и оптимизация во времени и пространстве всех материальных и трудовых элементов производства с целью достижения в определенные сроки наибольшего производственного результата с наименьшими затратами;
- в) способы и варианты изготовления продукции

4. К задачам организация производства в потребительской кооперации относится:

- а) обеспечение сырьем;
- б) антикоррозийная обработка деталей машин;
- в) наилучшее использование рабочей силы, сырья, оборудования;
- г) улучшение ассортимента и качества выпускаемой продукции

5. Функцией технологии в потребительской кооперации является:

- а) определение возможных типов машин для производства каждого вида продукции, других параметров технологического процесса;
- б) определение конкретных значений параметров технологического процесса на основе анализа возможных вариантов и выбора наиболее эффективного в соответствии с целью и условиями производства;
- в) освоение новых видов продукции

6. Функцией организация производства в потребительской кооперации является:

- а) определение возможных типов машин для производства каждого вида продукции, других параметров технологического процесса;
- б) определение конкретных значений параметров технологического процесса на основе анализа возможных вариантов и выбора наиболее эффективного в соответствии с целью и условиями производства;
- в) наилучшее использование рабочей силы, сырья, оборудования;
- г) улучшение ассортимента и качества выпускаемой продукции

7. При приемке автотранспортного средства заказчику

- а) выдаются копии приемо-сдаточного акта и заказа-наряда;
- б) не выдаются копии приемо-сдаточного акта и заказа-наряда;
- в) выдаются оригиналы приемо-сдаточного акта и заказа-наряда.

#### 8. Технология:

а) реализация научных и технических знаний в процессе разработки и создания машин и методов, улучшающих условия существования людей и увеличивающих эффективность их деятельности;

б) реализуемая методика, разработанная на основе передовых достижений науки и техники;

в) совокупность конкретных технических и программных средств, с помощью которых выполняются различные операции по обработке информации во всех сферах жизни и деятельности человека;

г) особый класс систем, включающий работников, орудия и предметы труда, и другие элементы, необходимые для функционирования системы, в процессе которого создаются продукция или услуги

#### 9. Качество:

а) совокупность свойств, признаков товаров, материалов, услуг, работ, характеризующих их соответствие своему назначению и предъявляемым к ним требованиям, а также способность удовлетворять потребностям и запросам пользователей;

б) самообеспеченность необходимым основным и оборотным капиталом и самофинансирование деятельности предприятия;

в) совокупность организационно-технических и технологических мероприятий, направленных на предупреждение неисправностей в соответствии с требованиями технической документации

#### 10. Показатели назначения:

а) характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения;

б) безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность;

в) характеризуют степень использования в продукции стандартизированных изделий и уровень унификации составных частей изделия

#### 11. Показатели стандартизации и унификации:

а) характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения;

б) безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность;

в) характеризуют степень использования в продукции стандартизированных изделий и уровень унификации составных частей изделия

#### 12. Показатели надежности:

а) характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения;

б) безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность;



в) характеризуют степень использования в продукции стандартизированных изделий и уровень унификации составных частей изделия

### 13. Показатели технологичности:

а) характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения;

б) безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность;

в) характеризуют эффективность конструктивно-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции

### 14. Эстетические показатели:

а) характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах;

б) характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.;

в) характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом;

г) отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации

### 15. Эргономические показатели:

а) характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах;

б) характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.;

в) характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом

### 16. Патентно-правовые показатели в потребительской кооперации:

а) характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах;

б) характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.;

в) характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом;

г) отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации

17. Экономические показатели в потребительской кооперации:

а) характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах;

б) характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.;

в) характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом;

г) отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации

18. Известна списочная численность рабочих на начало каждого месяца в первом полугодии не високосного года, чел.:

- на 1.01. - 347 на 1.05. - 345

- на 1.02. - 350 на 1.06. - 349

- на 1.03. - 349 на 1.07. - 357

- на 1.04. - 351

Определите среднюю численность рабочих в первом полугодии:

а) 348 чел.;

б) 349 чел.;

в) 350 чел.

19. Если выручка от реализации продукции в четвертом квартале текущего года по сравнению с четвертым кварталом предыдущего года возросла с 600,0 тыс. руб. до 798,6 тыс. руб., то ежеквартальные темпы прироста должны быть в среднем, %:

а) 15,4;

б) 7,4;

в) 133,1

20. Если в 1998 г. уровень фондоотдачи продукции составил 108% к уровню ее в 1996 году, то среднегодовые темпы роста фондоотдачи будут %:

а) 102,6;

б) 116,6;

в) 103,9

21. Тренд в рядах динамики представляет собой...

а) показатель ускорения абсолютного изменения уровней ряда динамики

б) абсолютное изменение уровней ряда динамики

в) средний уровень ряда динамики

г) основную тенденцию развития явления

22. При расчете среднего коэффициента роста с помощью средней геометрической подкоренное выражение представляет собой...

а) произведение цепных коэффициентов роста;

б) сумма цепных коэффициентов роста.

При этом показатель степени корня равен...

в) числу уровней ряда динамики;

г) числу цепных коэффициентов роста.

а) а, г

б) б, г

в) а, в

г) б, в

23. Количественная модель, выражающая основную тенденцию изменения явления во времени, определяется на основе...

а) аналитического выравнивания

б) расчета среднегодового темпа прироста

в) укрупнения периодов

г) скользящей средней

## **II. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

1. Для изучения качества пряжи была проведена выборка, в результате которой обследовано 100 одинаковых по весу образцов пряжи и получены следующие результаты:

Крепость нити, грамм      Число образцов, штук

до 1602

160-1807

180-20024

200-22040

220-24020

240-2607

Итого 100

Определите дисперсию.

2. Имеются следующие данные о распределении ламп в партии из 200 штук по времени горения ламп.

Время горения ламп, час      Число ламп, штук

До 30005

3000-350012

3500-400028

4000-450062

4500-500050

5000-550032

5500-600011

Определите коэффициент вариации (%), если дисперсия времени горения ламп 457500.

3. Имеются следующие данные о распределении ламп в партии из 200 штук по времени горения ламп.

Время горения ламп, час Число ламп, штук

До 30005

3000-350012

3500-400028

4000-450062

4500-500050

5000-550032

5500-600011

Определите медианное значение времени горения, час.

4. Имеются следующие данные по фермерским хозяйствам области:

Группы хозяйств по себестоимости Число хозяйств

1ц. сахарной свёклы, в руб.

До 2232

22-2450

24-26124

26 и более17

Определите дисперсию.

5. Имеются следующие данные по фермерским хозяйствам области:

Группы хозяйств по себестоимости Число хозяйств

1ц. сахарной свёклы, в руб.

До 2232

22-2450

24-26124

26 и более17

Определите модальное значение себестоимости 1ц. сахарной свеклы.

6. Пусть имеем результаты 12 наблюдений, расположенные в возрастающем порядке: 3, 4, 5, 6, 7, 7, 8, 9, 9, 10, 11, 17. Требуется определить существование выпадающих из статистического ряда точек.

7. Требуется определить необходимое количество двигателей, испытываемых на ресурсные показатели при  $\sigma = 10\%$ ,  $\beta_0 = 0,90$ , если известно, что коэффициент вариации  $V=0,36$ .

8. Если в 2008 г. уровень фондоотдачи продукции составил 108% к уровню ее в 2006 году, то среднегодовые темпы роста фондоотдачи будут %.

9. Нарботка изделия до отказа имеет нормальное распределение с коэффициентом вариации  $\gamma = 0,2$ . Установить план статистического одноступенчатого контроля наработке изделия до отказа при заданных приёмочном и браковочном уровнях качества  $T\alpha = 120$  ч. и  $T\beta = 90$  ч. Риск поставщика  $\alpha = 0,3$  и риск заказчика  $\beta = 0,4$ .

10. Если темп роста оплаты труда составил в 2007 г. - 107,5%, в 2008 г. - 108%, то в среднем заработная плата за два года увеличилась на...

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств»

### 1. Исходные данные для технологического расчёта СТО

К исходным данным для технологического расчета станций технического обслуживания относятся:

- количество жителей, проживающих на территории, обслуживаемой станцией (для городских СТО);
- категория автодороги, при которой построена станция (для дорожных СТО);
- тип станции обслуживания (универсальная или специализированная по определенной модели автомобиля или специализированная по видам работ);
- среднегодовой пробег обслуживаемых автомобилей (для городских СТО);
- число заездов автомобилей на станцию обслуживания в год (для городских СТО);
- режим работы станции обслуживания;
- производственная программа по видам выполняемых работ (только для специализированных станций по видам работ);
- природно-климатические условия района, где расположена СТО;
- число продаваемых автомобилей в год.

Обычно среднегодовой пробег принимается равным 10...20 тыс. км. Число заездов одного автомобиля в год в практике проектирования городских СТОА, принимается согласно заданию равным 2...6 заездам.

Режим работы СТО определяется числом дней работы предприятия в году и продолжительностью рабочего дня. Он зависит от назначения СТО, ее место расположения (городская или дорожная) и видов выполняемых услуг:

- для городских СТО 357 или 305 дней с продолжительностью рабочего дня 1,5 смены;
- для городских СТО 265 дней с продолжительностью рабочего дня 2 смены;
- для дорожных СТО – 365 дней и 1,5 смены, соответственно.

Продолжительность рабочей смены принимают равной 8 часам. Задание на практические работы выдаётся преподавателем по Приложению 1.

Кейс-задача 1: Произвести расчет производственной программы городской СТО

Кейс-задача 2: Произвести расчет производственной программы дорожной СТО

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 70%;
- оценка «не зачтено», если задание выполнено менее чем на 70%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА  
(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)**

по дисциплине «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств»

1. Структура производственного процесса.
2. Принципы рациональной организации производственных процессов.
3. Структура процесса оказания услуг.
4. Специализация производства.
5. Формы специализации на предприятиях сферы сервиса.
6. Формы внутрипроизводственного кооперирования на предприятиях сферы сервиса.
7. Основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса.
8. Порядок ликвидации предприятия.
9. Порядок расчета ликвидируемого предприятия с кредиторами.
10. Виды норм и нормативов труда используются на предприятии.
11. Показатели, характеризующие уровень организации основного производства.
12. Роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги.
13. Принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса.
14. Показатели, характеризующие деятельность предприятия.
15. Планирование объема реализации по формам обслуживания.
16. Планирование объема реализации работ, услуг, продукции по сегментам рынка.
17. Порядок разработки производственной программы предприятия.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;



- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## **2. Материалы для проведения текущей аттестации**

### **Текущая аттестация 1**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### **КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1 (в форме контрольной работы)**

по дисциплине «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств»

#### **1. Понятие и структура производственного процесса**

Контрольные вопросы:

1. Что такое производственный процесс?
2. Какова структура производственного процесса?
3. Что включают в себя понятия «технологический процесс», «вспомогательный процесс»?
4. Каковы принципы рациональной организации производственных процессов?
5. Какова структура процесса оказания услуг?
6. Что такое специализация производства?
7. Какие формы специализации используют предприятия сферы сервиса?
8. Какие формы внутрипроизводственного кооперирования используются предприятиями сферы сервиса?
9. По каким признакам можно классифицировать производственные бригады?
10. Что означает размещение производственного процесса во времени?
11. Что такое длительность производственного цикла?
12. Что такое время оказания услуг?
13. Какова структура длительности производственного цикла?
14. Какие факторы влияют на время оказания услуг?
15. Каковы пути сокращения длительности производственного цикла?
16. Каковы пути сокращения времени оказания услуг?

Тесты:

1. Бизнес-план используется для
  - а) привлечения инвестиций;
  - б) получения кредита;
  - в) оценки реальных возможностей;
  - г) нет правильного ответа;
  - д) все ответы верны.
  
2. Наиболее популярны в России следующие макеты бизнес-планов...
  - а) Макет бизнес-плана фирмы «Goldman, Sachs & Co» -: (крупнейший банковской дом Уолл-стрит, один из лидеров мирового инвестиционного бизнеса);
  - б) Макет бизнес-плана фирмы «Ernst & Young-:» (интернациональная консультационно-аудиторская фирма);
  - в) Макет бизнес плана, утвержденный Постановлением Правительства РФ №1470 22 ноября 1997 г., Макет бизнес плана, разработанный в рамках проекта Тасис Европейского Союза для новых независимых государств;
  - г) Все ответы верны;
  - д) Нет правильного ответа.
  
3. Существуют следующие внешние цели бизнес-плана...
  - а) самоутверждение, инструмент управления;
  - б) получение банковского кредита, привлечение инвестиций, создание стратегических союзов, подписание большого контракта;
  - в) самоутверждение, привлечение инвестиций, создание стратегических союзов, подписание большого контракта;
  - г) инструмент управления, получение банковского кредита, привлечение инвестиций;
  - д) нет правильного ответа.
  
4. Существуют следующие внутренние цели бизнес-плана
  - а) самоутверждение, инструмент управления;
  - б) получение банковского кредита, привлечение инвестиций, создание стратегических союзов, подписание большого контракта;
  - в) самоутверждение, привлечение инвестиций, создание стратегических союзов, подписание большого контракта;
  - г) инструмент управления, получение банковского кредита, привлечение инвестиций;
  - д) нет правильного ответа.
  
5. В соответствии с Постановлением Правительства РФ №1470 от 22 ноября 1997 г. бизнес-план включает в себя...
  - а) 4 раздела;

- б) 5 разделов;
- в) 6 разделов;
- г) 7 разделов;
- д) 8 разделов.

6. В истории развития бизнес-планирования в России выделяется
- а) 2 этапа;
  - б) 3 этапа;
  - в) 4 этапа;
  - г) 5 этапов;
  - д) 6 этапов.

7. Ситуационный анализ, который представляет собой предварительное рассмотрение и оценку сильных и слабых сторон предлагаемой бизнес-идеи с учетом различных существующих и возможных в будущем факторов и влияний называется...

- а) Оценка возможностей и опасностей;
- б) SWOT-анализ;
- в) Комплекс исходных данных;
- г) Нет правильного ответа;
- д) Все ответы верны.

8. Характеристики, которые находятся вне контроля предпринимателя и могут повлиять на результат в будущем называются...

- а) Оценка возможностей и опасностей;
- б) SWOT-анализ;
- в) Комплекс исходных данных;
- г) Нет правильного ответа;
- д) Все ответы верны.

9. Сбор, подготовка и анализ исходных данных для обоснования инвестиционных предложений и разработки бизнес-плана называются...

- а) Оценка возможностей и опасностей;
- б) SWOT-анализ;
- в) Комплекс исходных данных;
- г) Нет правильного ответа;
- д) Все ответы верны.

2. Организация обслуживания в сервисе транспортных средств

Контрольные вопросы:

1. Что такое предприятие?
2. Какими признаками характеризуется предприятие?
3. По каким признакам можно классифицировать типы предприятий?

4. Каковы виды юридических лиц в соответствии с Гражданским кодексом РФ?

5. Каковы основные особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса?

6. Какую подготовительную работу нужно провести при организации нового предприятия?

7. Какие учредительные документы разрабатываются на предприятии?

8. Порядок разработки устава предприятия.

9. Порядок регистрации предприятия сферы сервиса.

10. Каковы составляющие модели предприятия как открытой производственной системы?

11. Что такое структура предприятия?

12. Что такое производственно-административная структура предприятия?

13. Что такое производственно-технологическая структура предприятия?

14. Какие факторы влияют на структуру предприятия?

15. Каковы способы реорганизации предприятия?

16. В каких случаях происходит ликвидация предприятия?

17. Каков порядок ликвидации предприятия?

18. Каков порядок расчета ликвидируемого предприятия с кредиторами?

3. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса

Контрольные вопросы:

1. Каковы основные типы производства?

2. Какова характеристика основных методов организации производства?

3. В чем преимущества и недостатки массового производства?

4. Каковы положительные и негативные черты серийного производства?

5. В чем заключаются достоинства и недостатки единичного типа производства?

6. Какие признаки характеризуют поточный метод организации производства?

7. Что такое бригадно-операционный метод?

8. В чем суть индивидуального метода организации производства?

9. Какие функции выполняет организация труда?

10. Что такое разделение труда и какие его формы используются?

11. Какова роль организации и обслуживания рабочих мест в системе организации труда?

12. Какие виды норм и нормативов труда используются на предприятии?

13. Какие методы установления норм труда используются?

14. Какие показатели характеризуют уровень организации основного производства?

#### 4. Организация контроля качества услуг и продукции

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятий «качество продукции», «качество услуги».

2. Какие показатели характеризуют качество продукции, услуги?

3. На каких этапах производственного процесса формируется качество продукции?

4. Какие факторы влияют на качество продукции, услуг?

5. Какие требования предъявляются к организации контроля качества продукции, услуг?

6. Каковы принципы организации контроля качества продукции, услуг?

7. Какие формы и методы контроля качества продукции, услуг используются на предприятиях?

8. Каковы роль и место управления качеством в системе управления предприятием?

9. Что такое система управления качеством?

10. Какие показатели характеризуют социально-экономическую эффективность мероприятий по повышению качества продукции, услуг?

#### 5. Организация обслуживания потребителей

Контрольные вопросы:

1. Какова роль организации обслуживания потребителей в системе оказания услуги?

2. Какие факторы влияют на организацию обслуживания потребителей?

3. Каковы требования, предъявляемые потребителем к услуге?

4. Каковы принципы рационального размещения предприятий сферы сервиса?

5. Какими показателями можно охарактеризовать уровень организации обслуживания клиентов?

6. Как классифицируются виды выполняемых услуг?

7. Что характеризует отраслевая группа услуг?

8. Что понимается под формой обслуживания клиента?

9. Какие формы обслуживания используются на предприятиях сферы сервиса?

10. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?

6. Основы организации заработной платы на предприятиях сферы сервиса

Контрольные вопросы:

1. В чем суть понятия «качество труда»?
2. Какие характеристики используются для оценки качества труда?
3. На каких принципах строится организация оплаты труда?
4. Какие методы регулирования заработной платы работников используются в условиях рыночных отношений?
5. На каких условиях осуществляется регулирование оплаты труда?
6. Что такое тарифная система и какова ее роль в организации заработной платы?
7. Какие элементы включает в себя тарифная система?
8. Что характеризует тарифно-квалификационный справочник?
9. Какие формы и системы оплаты труда используются в настоящее время?
10. Что такое бестарифный вариант оплаты труда?
11. В чем суть комиссионной оплаты труда?
12. Что такое смешанная форма оплаты труда?
13. Какие разновидности сдельной формы оплаты труда используются?
14. Как образуется коллективный заработок в производственной бригаде?
15. Какими могут быть объекты распределения коллективного заработка?
16. Какие методы распределения коллективного заработка используются?
17. Что характеризуют коэффициенты трудового участия, трудового вклада, деловой активности?
18. В чем особенности премирования как одной из форм стимулирования труда?
19. Какие элементы включаются в состав системы премирования?
20. Какие группы показателей премирования могут использоваться на предприятиях сферы сервиса?
21. Какие виды надбавок используются на предприятиях сферы сервиса?
22. В чем смысл системы «плавающих окладов» для оплаты труда руководителей и специалистов предприятий?

**Критерии оценки:**

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.



## Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Организация обслуживания в сервисе транспортных средств»

Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса.

1. Какие подразделения формируют производственную инфраструктуру предприятия?
2. Каковы задачи подразделений, составляющих производственную инфраструктуру предприятия?
3. Как организуется ремонт технологического оборудования?
4. Что представляет собой система ППР оборудования?
5. Какие исходные данные требуются для составления графика ППР оборудования?
6. Каковы задачи энергохозяйства на предприятии?
7. Как организуется управление энергохозяйством предприятия?
8. Каковы задачи транспортного хозяйства предприятия?
9. Какие виды транспортных средств использует предприятие?
10. Каково назначение и задачи внутрицехового транспорта?

Планирование деятельности предприятия.

1. Понятие планирования деятельности в рыночных условиях.
2. Каковы цели и задачи планирования?
3. Как можно классифицировать показатели, характеризующие деятельность предприятия?
4. Принципы планирования деятельности предприятия.
5. Какие методы планирования используются на предприятии?
6. Какие виды планов должны разрабатываться на предприятии?
7. Как классифицируются планы предприятия по экономическому содержанию?
8. Как классифицируются планы предприятия по временному фактору?
9. Какие основные этапы включает планирование деятельности предприятия?

10. Какие основные виды работ проводятся при определении исходной позиции предприятия?

Планирование маркетинга.

1. Каковы цели и задачи плана маркетинга?
2. Какова структура и порядок разработки плана маркетинга?
3. Какова система показателей плана маркетинга?
4. Какие показатели можно использовать для анализа рынка товаров и услуг?
5. Какие показатели используются для анализа конкуренции на рынке товаров и услуг?
6. Охарактеризуйте базовые стратегии маркетинга.
7. Как разрабатывается оперативный план маркетинга?
8. Что такое бюджет маркетинга?
9. Какие существуют методы расчета бюджета маркетинга?
10. Какова роль плана маркетинга в текущем планировании?

Планирование инвестиционной деятельности предприятия.

1. Дайте определение понятия «инвестиции».
2. Какова структура инвестиционного цикла?
3. По каким принципам классифицируются инвестиции?
4. Какова структура инвестиционного плана предприятия?
5. Каков порядок разработки инвестиционного плана предприятия?
6. Какие показатели характеризуют эффективность мероприятий, связанных с использованием инвестиций?
7. Как рассчитать коэффициент эффективности инвестиций?
8. Как определить срок окупаемости инвестиций?
9. Что такое норматив дисконтирования?
10. Как рассчитать экономический эффект от внедрения инвестиций с учетом дисконтирования?

**Критерии оценки:**

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.