Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Вятский государственный агротехнологический университет"

УТВЕРЖДАЮ

Декан инженерного факультета

_____ П.Н. Вылегжанин

"18" апреля 2023 г.

Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **эксплуатации и ремонта машинно-тракторного парка**

Учебный план Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов
Направленность (профиль) программы бакалавриата "Организация перевозок на автомобильном транспорте"

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 108
в том числе:
аудиторные занятия 56
самостоятельная работа 25
часов на контроль 27

Виды контроля в семестрах:
экзамены 8

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	**8 (4.2)**		Итого	
Недель	14			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	14	14	14	14
Практические	42	42	42	42
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	56	56	56	56
Контактная работа	56	56	56	56
Сам. работа	25	25	25	25
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	108	108	108	108

Киров 2023

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 4285BD6BEB8900E0BFFD5A2C6C4531B6
Владелец: Симбирских Елена Сергеевна
Действителен: с 25.05.2023 до 17.08.2024

Программу составил(и):

к.т.н., доцент кафедры эксплуатации и ремонта машинно-тракторного парка, Созонтов Александр Владимирович _____

Рецензент(ы):

д.т.н., профессор кафедры эксплуатации и ремонта машинно-тракторного парка, Курбанов Рустам Файзулхакович _____

Рабочая программа дисциплины

Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

разработана в соответствии с ФГОС:

ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 911)

составлена на основании Учебного плана:

Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов
Направленность (профиль) программы бакалавриата "Организация перевозок на автомобильном транспорте"

одобренного и утвержденного Ученым советом университета от 18.04.2023 протокол № 5.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией

инженерного факультета Протокол № 8 от "18" апреля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

эксплуатации и ремонта машинно-тракторного парка

Протокол № 8 от " 18 " апреля 2023 г.

Зав. кафедрой _____к.т.н., доцент Созонтов Александр Владимирович

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры

эксплуатации и ремонта машинно-тракторного парка

Протокол от "__" _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры

эксплуатации и ремонта машинно-тракторного парка

Протокол от "__" _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры

эксплуатации и ремонта машинно-тракторного парка

Протокол от "__" _____ 2026 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры

эксплуатации и ремонта машинно-тракторного парка

Протокол от "__" _____ 2027 г. № __

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛЬ (ЦЕЛИ) ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	получение обучающимися знаний по основам решения практических задач по техническому обслуживанию и ремонту автомобилей населения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.В

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-2	Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами
ПК-2.1	Взаимодействует с клиентами по вопросам качества сервиса, способен профессионально работать с претензионной документацией
ПК-2.2	Определяет причины, повлекшие предъявление претензии, разрабатывает инструкции по предотвращению претензий

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Интерракт.	Примечание
	Раздел 1. Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей				
1.1	Вводные положения. Рынок автосервисных услуг. Система технического сервиса /Лек/	8	1	0	
1.2	Особенности технической эксплуатации индивидуальных автомобилей /Лек/	8	1	0	
1.3	Производственно-техническая база предприятий автосервиса и фирменного обслуживания индивидуальных автомобилей /Лек/	8	2	0	
1.4	Организация и технология работ на СТО индивидуальных автомобилей /Лек/	8	2	0	
1.5	Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания индивидуальных автомобилей /Лек/	8	2	0	
1.6	Особенности технологического расчета СТО индивидуальных автомобилей /Лек/	8	2	0	
1.7	Показатели, используемые для планирования и оценки деятельности СТО /Лек/	8	2	0	
1.8	Маркетинговый анализ и прогнозирование рынка услуг автосервиса /Лек/	8	2	0	
1.9	Особенности технологического проектирования предприятий автосервиса. Выбор и обоснование исходных данных для технологического расчета СТО индивидуальных автомобилей /Пр/	8	2	1	
1.10	Производственная программа ТО и ремонта индивидуальных автомобилей и особенности ее расчета /Пр/	8	4	2	
1.11	Персонал, его структура, функции и численность для автосервисных служб. Требования к территории, помещениям, планировке подразделений автосервиса /Пр/	8	4	1	
1.12	Участок приема и выдачи автомобилей на СТО. Первичный документооборот /Пр/	8	4	1	
1.13	Общая характеристика и технологическая совместимость производственных участков СТО. Технология диагностирования ходовых качеств легковых автомобилей /Пр/	8	8	1	
1.14	Остаточная стоимость автомобиля и методы ее расчета /Пр/	8	4	1	
1.15	Технико-экономические показатели проектных решений и деятельности предприятий автосервиса /Пр/	8	8	1	
1.16	Оценка экономической эффективности проектных решений /Пр/	8	8	2	
1.17	Подготовка к лекциям, практическим занятиям и т.д. /Ср/	8	10	0	
1.18	Развитие сферы автосервисных услуг в РФ /Ср/	8	4	0	
1.19	Концептуальные основы развития предприятий автосервиса в крупном городе /Ср/	8	4	0	
1.20	Специфика использования индивидуальных автомобилей /Ср/	8	3	0	
1.21	Доклад /Ср/	8	4	0	

1.22	экзамен /Экзамен/	8	27	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Содержание фонда оценочных средств представлено в Приложении 1 и 2.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л.1	под ред. Е. С. Кузнецова	Техническая эксплуатация автомобилей: учеб. для студентов вузов	М.: Наука, 2004
Л.2	Вараксин, В. И., Шилин, В. В.	Особенности технической эксплуатации газобаллонных автомобилей: метод. указания к практ. занятиям	Киров: Вят. ГСХА, 2009
Л.3	Вараксин, В. И., Шилин, В. В.	Особенности технологического расчета станций технического обслуживания индивидуальных автомобилей: метод. пособие к практ. занятиям	Киров: ВГСХА, 2009
Л.4	Вараксин, В. И., Созонтов, А. В.	Технологический расчет предприятий автосервиса: учеб. пособие по дисциплине "Автосервис и фирмен. обслуживание автомобилей" для студентов, обучающихся по направлению 190600 - Эксплуатация трансп.-технол. машин и комплексов.	Киров: Вят. ГСХА, 2015
Л.5	Н.А. Коваленко	Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей [Электронный ресурс]: Учебное пособие Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=34703	М.: НИЦ ИНФРА-М, Нов. знание, 2016
Л.6	Савич, Е. Л., Болбас, М. М.	Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей [Электронный ресурс]: учеб. пособие Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=271424	М.: ИНФРА-М, 2018
Л.7	Савич, Е. Л., Болбас, М. М.	Техническое обслуживание и ремонт легковых автомобилей: учеб. пособие для учащихся проф.-техн. учеб. заведений	Минск: Вышэйшая шк., 2001
Л.8	Сост. Созонтов А.В.	Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособие для самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов Режим доступа: http://90.156.226.97/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2018

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл. с экрана
Э2	Министерство транспорта Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://https://mintrans.gov.ru - Загл. с экрана

6.3. Перечень информационных технологий

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Операционная система семейства Windows (Windows Vista Business AO NL, MS Win Prof 7 AO NL, Win Prof 7 AOL NL, Win Home Bas 7 AOL NL LGG, Win Starter 7 AO NL LGG, Win SL 8 AOL NL LGG, Win Prof 8 AOL NL, Win Home 10 All Languages Online Product Key License)
6.3.1.2	Приложения Office (MS Office Prof Plus 2007 AO NL, MS Office Prof Plus 2010 AO NL, MS Office 2013 OL NL, MS OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc)
6.3.1.3	Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security
6.3.1.4	Free Commander 2009/02b
6.3.1.5	Google Chrome 39/0/21/71/65
6.3.1.6	Opera 26/0/1656/24
6.3.1.7	Adobe Reader XI 11/0/09

6.3.2 Перечень информационных справочных систем и современных профессиональных баз данных

6.3.2.1	Информационная справочная система: КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система: Гарант Аэро
6.3.2.3	Профессиональная база данных: Научная электронная библиотека elibrary.ru Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp

6.3.2.4	Профессиональная база данных: Электронный каталог ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ Режим доступа http://90.156.226.97/MarcWeb2

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) представлено в Приложении 3.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины проводится в форме аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.

При проведении аудиторных занятий предусмотрено применение следующих инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: работа в малых группах; дискуссия; изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции; использование общественных ресурсов, социальные проекты и другие внеаудиторные методы обучения; обсуждение и разрешение проблем; деловые и ролевые игры; разбор конкретных ситуаций.

Количество часов занятий в интерактивных формах определено учебным планом.

Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения практических занятий и лекций, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- самостоятельное изучение теоретического материала (тем дисциплины);
- подготовка к лекциям и практическим занятиям;
- подготовка к мероприятиям текущего контроля;
- подготовка к промежуточной аттестации.

При организации самостоятельной работы необходимо, прежде всего, обратить внимание на ключевые понятия, несущие основную смысловую нагрузку в том или ином разделе учебной дисциплины.

1. Самостоятельное изучение тем дисциплины

Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом дисциплины и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических занятиях, а также на самостоятельную работу. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий. Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий.

2. Подготовка к лекциям и практическим занятиям

Традиционной формой преподнесения материала является лекция. Курс лекций по предмету дает необходимую информацию по изучению закономерностей и тенденций развития объекта и предмета исследования изучаемой дисциплины. Лекционный материал рекомендуется конспектировать. Конспекты позволяют обучающемуся не только получить больше информации на лекции, но и правильно его структурировать, а в дальнейшем - лучше освоить.

Цель практических занятий заключается в закреплении теоретического материала по наиболее важным темам, в развитии у обучающихся навыков критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. В ходе подготовки к практическому занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, досконально изучить соответствующий теоретический материал, предлагаемую учебную методическую и научную литературу. Рекомендуется обращение обучающихся к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации по теме, что позволяет в значительной мере углубить проблему и разнообразить процесс ее обсуждения.

3. Подготовка к мероприятиям текущего контроля

В конце изучения каждой темы может проводиться собеседование и готовится доклад, которые являются средством текущего контроля оценки знаний. Подготовка к ним заключается в повторении пройденного материала и подготовке публичного выступления по представлению полученных результатов решения задач по теме своей научной работы.

4. Подготовка к промежуточной аттестации

Подготовка к экзамену является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством промежуточного контроля. Подготовка к экзамену предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материала практических занятий. В процессе подготовки к экзамену выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ обучающемуся не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации, которая проводится перед экзаменом.

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов
Направленность (профиль) программы «Организация перевозок на автомобильном транспорте»
Квалификация бакалавр

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций (п.2) в процессе изучения данной дисциплины.

ФОС включает в себя оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена.

ФОС разработан на основании:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 911);
- основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов. Направленность (профиль) программы бакалавриата «Организация перевозок на автомобильном транспорте»;
- Положения «О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования».

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

- Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами (ПК-2).

Код формируемой компетенции	**Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы**		
	Начальный	**Основной**	**Заключительный**
ПК-2	Учебная практика (Учебная ознакомительная практика) Производственная практика (Технологическая практика)	Технология и организация торговли автомобилями, запасными частями и автопринадлежностями Маркетинг Транспортно-экспедиторское обслуживание Производственная практика (Эксплуатационная практика)	Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей Рынок транспортных услуг и качество транспортного обслуживания Производственная практика (Преддипломная практика) Государственная итоговая аттестация

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

ПК-2: Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами	ПК-2.1	Взаимодействует с клиентами по вопросам качества сервиса, способен профессионально работать с претензионной документацией	Раздел 4 рабочей программы дисциплины.	Вопросы к экзамену
	ПК-2.2	Определяет причины, повлекшие предъявление претензии, разрабатывает инструкции по предотвращению претензий	Раздел 4 рабочей программы дисциплины.	Вопросы к экзамену

Для оценки сформированности соответствующих компетенций по дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» применяется аналитическая четырехбалльная шкала оценивания:

Шкала оценивания:

№	Критерии оценивания	Шкала оценивания			
		неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

		Описание показателя			
1	Уровень усвоения обучающимся теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач	Низкий уровень усвоения материала. Продемонстрировано незнание значительной части программного материала	Представлены знания только основного материала, но не усвоены его деталей	Твердое знание материала	Высокий уровень усвоения материала, продемонстрировано умение тесно увязывать теорию с практикой
2	Правильность решения практического задания с использованием нормативно - правовых актов, сети «Интернет» и современных информационных технологий	Обучающийся неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы	Обучающийся испытывает затруднения при выполнении практических работ	Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	Обучающийся свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий,
3	Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Существенные ошибки, нет ответов на дополнительные уточняющие вопросы	Неточности в ответах, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.	Грамотное и по существу изложение теоретического материала, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос	Исчерпывающе последовательно, четко и логически стройно излагается теоретический материал
4	Работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости.	Имеются многочисленные пропуски занятий, задолженность по текущему контролю знаний	Имеются пропуски занятий, частичная задолженность по текущему контролю знаний	Активная задолженность отсутствует	Активная задолженность отсутствует

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

Типовые экзаменационные билеты
по дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»
для промежуточной аттестации в форме экзамена

Билет №3

1. Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура. Факторы влияющие на формирование автосервисных услуг.
2. Исходные данные для технологического расчета. Расчет годовых объемов работ СТО.

Вопросы для подготовки к экзамену по дисциплине
«Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»

1. Развитие сферы услуг в РФ.
2. Общая структура кодового обозначения классификатора услуг населению.
3. Динамика развития парка индивидуальных автомобилей в РФ и его характеристика.
4. Отечественный автомобильный сервис и его характеристика.
5. Общая характеристика дисциплины и порядок ее изучения.
6. Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура.
7. Факторы, влияющие на формирование автосервисных услуг.
8. Концептуальные основы развития предприятий автосервиса в крупном городе.
9. Специфика использования индивидуальных автомобилей.
10. Организация технической эксплуатации.

11. Варианты и методы обеспечения работоспособности индивидуальных автомобилей.

12. Структура системы ТО и ремонта индивидуальных автомобилей.

13. Предприятия автосервиса их характеристика и назначение.

14. Производственно-техническая база предприятий по ТО и ремонту индивидуальных автомобилей и их классификация.

15. Классификация предприятий автосервиса по признакам требований к услугам.

16. Производственный процесс ТО и ремонта на СТО. Функциональная схема производства ТО и ремонта.

17. Организация приемки-выдачи автомобилей на СТО. Последовательность осмотра автомобиля.

18. Организационно-производственная структура ИТС станций технического обслуживания автомобилей различной мощности и размера.

19. Документооборот на СТО индивидуальных автомобилей.

20. Исходно-разрешительная документация на новое строительство и реконструкцию действующих предприятий автосервиса.

21. Перечень и основное содержание нормативно-технической документации для предприятий автосервиса.

22. Перечень и основное содержание организационно-технической документации для предприятий автосервиса.

23. Мощность и размер станций технического обслуживания.

24. Структура и задачи технологического расчета. Обоснование мощности и такта станций технического обслуживания. Исходные данные для технологического расчета. Расчет годовых объемов работ СТО.

25. Показатели деятельности СТО.

26. Методика технологического расчета. Общая характеристика и технологическая совместимость производственных участков.

27. Оценка финансово-экономического состояния СТО.

28. Технико-экономические показатели проектных решений СТО.

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

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации по дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» проводится в форме экзамена.

Порядок организации и проведения промежуточной аттестации обучающегося, форма проведения, процедура сдачи экзамена, сроки и иные вопросы определены Положением о порядке организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

- Для подготовки к экзамену рекомендуется использовать лекционный и практический материал по дисциплине, литературные источники, электронные ресурсы, предусмотренные в разделе РПД, а также вопросы для подготовки к экзамену;
- при подготовке к экзамену обучающийся отмечает наиболее трудные вопросы, по которым получает разъяснения преподавателя во время консультации;
- время и место проведения экзамена указывается в расписании консультаций и экзаменов по дисциплине;
- экзамен проводится в устной форме;
- время для подготовки ответов на вопросы, указанные в экзаменационном билете, ограничено (не более 60 минут);
- по результатам ответов выставляется оценка согласно установленной шкале оценивания;
- в случае получения неудовлетворительной оценки, пересдача экзамена производится согласно расписанию пересдачи экзаменов, составленного деканатом в соответствии с Положением о порядке организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Приложение 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине
Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

Направление подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов
Направленность (профиль) программы «Организация перевозок на автомобильном транспорте»
Квалификация бакалавр

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков в процессе изучения данной дисциплины.

2. Перечень компетенций, формируемых при изучении дисциплины

- Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами (ПК-2).

3. Банк оценочных средств

Для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей» используются следующие оценочные средства:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Формулировка индикатора	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и/или тем в соответствии с содержанием РПД	Наименование оценочного средства текущей аттестации
ПК-2: Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами	ПК-2.1	Взаимодействует с клиентами по вопросам качества сервиса, способен профессионально работать с претензионной документацией	Полнота знаний контролируемого материала. Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Раздел 4 рабочей программы дисциплины.	Собеседование, доклад, тестовые задания
	ПК-2.2	Определяет причины, повлекшие предъявление претензии, разрабатывает инструкции по предотвращению претензий	Полнота знаний контролируемого материала. Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы	Раздел 4 рабочей программы дисциплины.	Собеседование, доклад, тестовые задания

Собеседование
по дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»

Промежуточный контроль проводится в форме собеседования, предназначенного для оценки знаний, полученных на лекциях и самостоятельном изучении отдельных вопросов.

Результаты промежуточного контроля оцениваются посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы.

Шкала оценивания:

Шкала оценивания	**Показатели оценивания**
Зачтено	Обучающийся демонстрирует владение предметной терминологией, базовыми понятиями и категориями; умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из заданных теоретических, научных, справочных, энциклопедических источников; умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует полное незнание предметной терминологии, базовых понятий и категорий, не умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из заданных теоретических, научных, справочных, энциклопедических источников; не умение ясно, четко, логично и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы

Вопросы для собеседования

1. Современное состояние системы автотехобслуживания в РФ.

2. Организационная структура системы автотехобслуживания.

3. Характеристика и организация автосервиса США и Западной Европы.

4. Особенности эксплуатации индивидуальных автомобилей, принадлежащих гражданам.

5. Современное состояние лицензирования и сертификации автосервисных услуг.

6. Состав и содержание основной нормативной документации предприятий автосервиса и фирменного обслуживания.

7. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей.

8. Общероссийский классификатор услуг населению, раздел «ТО и ремонт автотранспортных средств».

9. Инфраструктура предприятий автосервиса.

10. Механизм формирования рынка автосервисных услуг.

11. Особенности организации работ на СТОА.

12. Основные требования автосервиса к автомобилям, выпускаемым со СТО после ТО.

13. Основные требования автосервиса к окраске автомобилей и нанесению антикоррозионных покрытий.

14. Организация контроля качества обслуживания автомобилей на СТО.

15. Мероприятия по повышению качества труда работников СТО.

16. Содержание предпродажной подготовки автомобилей.

17. Гарантийные обязательства автосервиса и условия их реализации.

18. Принципы оказания услуг в зарубежном автосервисе и тенденции их развития.

19. Перечень и основное содержание организационно-технической документации для предприятий автосервиса.

20. Методика определения остаточной стоимости автомобилей.

21. Обеспечение запасными частями предприятий автосервиса.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания знаний, умений и навыков путем собеседования:

- срок проведения собеседования на двух последних практических занятиях восьмого семестра.
- для подготовки к собеседованию рекомендуется использовать лекционный и практический материал по дисциплине, литературные источники, электронными ресурсами, предусмотренные РПД.
- процедура оценивания проводится в аудитории академии во время практического занятия. В случае отсутствия обучающегося по уважительной причине собеседование проводится во время следующего практического занятия или консультации.
- на собеседование отводится 15 – 20 минут.

В результате проведенного собеседования при помощи шкалы оценивания определяется уровень обучающегося «**Низкий**», «**Базовый**» или «**Продвинутый**».

Тестовые задания для проведения текущего контроля

по дисциплине: Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

Текущий контроль в форме тестовых заданий позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Результаты текущего контроля в форме тестовых заданий оцениваются посредством <u>двухуровневой</u> шкалы

Шкала оценивания

Шкала оценивания	Показатели оценивания
зачтено	оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он ответил более чем на 2/3 вопросов правильно
незачтено	оценка «незачтено» выставляется обучающемуся, если не ответил более чем на 2/3 вопросов

Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля

ПК-2: Способен взаимодействовать с клиентами для достижения заданного уровня удовлетворенности транспортными услугами

Мероприятия, направленные на предупреждение отказов и неисправностей называются…
{~ диагностикой
= техническим обслуживанием
~ ремонтом

~ испытанием
~ эксплуатацией}

Комплекс операций по восстановлению работоспособности автомобиля называется …
{~ диагностикой
~ техническим обслуживанием
= ремонтом
~испытанием
~ эксплуатацией}

Под отказом понимают …
{~ свойство автомобиля выполнять транспортную работу
~изнашивание деталей
~неисправность автомобиля
= потерю работоспособности автомобиля
~ исправное состояние}

Какими свойствами характеризуется надёжность автомобиля?
{~безотказностью
~ ремонтопригодностью
~ долговечностью
~ сохраняемостью
= всеми перечисленными}

Свойство автомобиля непрерывно сохранять свою работоспособность в течении некоторой наработки называется …
{= безотказностью
~ ремонтопригодностью
~ долговечностью
~ сохраняемостью
~ всеми перечисленными}

Свойство автомобиля сохранять свою работоспособность до предельного состояния называется …
{~ безотказностью
~ремонтопригодностью
= долговечностью
~ сохраняемостью
~ всеми перечисленными}

Механическое сопротивление двух соприкасающихся деталей называется …
{~ изнашиванием
~ износом
= трением
~ сопряжением
~ деформацией}

Для какого вида изнашивания характерно появление микротрещин на поверхности деталей?
{~ механическое
~ молекулярно-механическое
~ коррозионно-механическое
= усталостное
~ абразивное}

Для какого вида изнашивания характерно сцепление материала сопряжённых деталей?
{~механическое
= молекулярно-механическое
~ коррозионно-механическое
~ усталостное
~ абразивное}

Абразивное изнашивание возникает в результате …
{ значительных нагрузок на детали
= режущего и царапающего действия твёрдых частиц
~ процессов окисления

~ молекулярного сцепления материала сопряжённых деталей
~ хрупкого разрушения}

Какова периодичность Ежедневного обслуживания?
{= при каждом выезде на линию
~ через установленный пробег
~ по потребности, в процессе эксплуатации
~ при полной потере работоспособности
~ по желанию водителя}

Какова периодичность ТО-1 и ТО-2?
{= при каждом выезде на линию
~ через установленный пробег
~ по потребности, в процессе эксплуатации
~ при полной потере работоспособности
~ по желанию водителя}

В каком случае выполняется Текущий ремонт?
{~ при каждом выезде на линию
~ через установленный пробег
= по потребности, в процессе эксплуатации
~ при полной потере работоспособности
~ по желанию водителя}

Для каких целей предназначена диагностика?
{~ для устранения неисправностей
~ для предупреждения неисправностей
= для определения технического состояния
~ для обеспечения надёжности
~ для восстановления работоспособности}

Углубленное диагностирование выполняется …
{~ перед ТО-1
~ перед ТО-2
~ перед ТО-1 и ТР
= перед ТО-2 и ТР
~ перед ТР}

Общее диагностирование выполняется …
{= перед ТО-1
~ перед ТО-2
~ перед ТО-1 и ТР
~ перед ТО-2 и ТР
~ перед ТР}

Значение параметра, соответствующего состоянию нового или капитально отремонтированного механизма
{~ общее
~ предельное
= номинальное
~ допустимое
~ частное}

Значение параметра, соответствующего состоянию механизма, при котором его дальнейшая эксплуатация возможна и допустима без восстановления до следующего контроля
{~ общее
~ предельное
~ номинальное
= допустимое
~ частное}

Автозаправочные станции обеспечивают:
{~ заправку топливом, маслом и техническими жидкостями;
= то же и подкачку шин, очистку салона, доливку охлаждающей жидкости,
~продажу некоторых запасных частей;

~ то же и проведение ТО и мелкого ремонта автомобилей.}

Станции скоростного обслуживания:
{= обеспечивают высокопроизводительное регламентное
ТО автомобилей;
~ выполняют быструю мойку и заправку автомобилей;
~ выполняют ТО автомобилей за повышенную стоимость.}

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении текущей аттестации в форме теста определяется следующими методическими указаниями:

- при подготовке к тесту, обучающемуся помимо обращения к лекционному материалу рекомендуется воспользоваться литературными источниками и электронными ресурсами.
- работа по тесту проводится в аудиториях, отведенных для самостоятельной работы обучающихся, либо в домашних условиях;
- оценка представленных ответов по тесту проводится посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы;
- сроки подготовки в течении всего семестра.

Доклад

по дисциплине «Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»

Текущий контроль в форме доклада предназначен для поверки и закрепления теоретических и практических знаний обучающегося по теме научного исследования.

Темы доклада (научного исследования)

1. Отечественный автомобильный сервис и его характеристика.
2. Общая характеристика дисциплины и порядок ее изучения.
3. Особенности рынка автосервисных услуг, его сущность и структура.
4. Факторы, влияющие на формирование автосервисных услуг.
5. Концептуальные основы развития предприятий автосервиса в крупном городе.
6. Специфика использования индивидуальных автомобилей.
7. Организация технической эксплуатации.
8. Варианты и методы обеспечения работоспособности индивидуальных автомобилей.
9. Структура системы ТО и ремонта индивидуальных автомобилей.
10. Предприятия автосервиса их характеристика и назначение.
11. Производственно-техническая база предприятий по ТО и ремонту индивидуальных автомобилей и их классификация.
12. Классификация предприятий автосервиса по признакам требований к услугам.
13. Производственный процесс ТО и ремонта на СТО. Функциональная схема производства ТО и ремонта.
14. Организация приемки-выдачи автомобилей на СТО. Последовательность осмотра автомобиля.
15. Организационно-производственная структура ИТС станций технического обслуживания автомобилей различной мощности и размера.
16. Документооборот на СТО индивидуальных автомобилей.
17. Исходно-разрешительная документация на новое строительство и реконструкцию действующих предприятий автосервиса.
18. Перечень и основное содержание нормативно-технической документации для предприятий автосервиса.
19. Перечень и основное содержание организационно-технической документации для предприятий автосервиса.
20. Мощность и размер станций технического обслуживания.

Результаты текущего контроля в форме **доклада** оцениваются посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы.

Шкала оценивания:

Шкала оценивания	**Показатели оценивания**
Зачтено	Достаточный уровень знаний практического контролируемого материала: - знания теоретического материала по теме усвоены в полном объеме; - показал владение литературой по изучаемой проблематике - корректно и правильно оформлена презентация; - давал верные ответы на уточняющие дополнительные

Не зачтено	Низкий уровень знаний практического контролируемого материала: - обнаружил существенные пробелы в знании теоретического материала по теме; - представил презентацию, не удовлетворяющую требованиям к её выполнению; - не ориентируется в материалах литературы по теме доклада; - не отвечал на уточняющие дополнительные вопросы

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении текущей аттестации в форме доклада определяется следующими методическими указаниями:

- после изучения теоретических вопросов и анализа, полученных данных проведенной экспериментальной работы по теме доклада обучающийся представляет на обсуждение приготовленную презентацию (8-10 слайдов).
- при подготовке доклада обучающимся помимо обращения к лекционному материалу рекомендуется воспользоваться литературными источниками, а также электронными ресурсами, представленными в рабочей программе дисциплины.
- работа над презентацией проводится в аудиториях, отведенных для самостоятельной работы обучающихся, либо в домашних условиях.
- оценка представленного доклада проводится посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы.
- сроки подготовки доклада предпоследняя неделя семестра.

Приложение 3

ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей»

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Г-202 - Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, установка «Пневмосистема зерноочистительной машины», установка «Решетный стан с пультом управления», фрагмент триерного блока, высевающий аппарат с транспортёром, вентилятор с пневмотрубой, установка для балансировки молотильного барабана комбайна, РПК-30, стол-верстак.
	Г-212 - Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
	Г-316 - Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, компьютер Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
Учебная аудитория для занятий семинарского типа, лаборатории	Г-109а- Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, блок комб. диагностики БКД-1 «Прогноз», диагностический комплекс ЗД 1, комплект ДСТ-2М, компрессометр, краскопульт, люфтомер, монитор, системный блок, стенд для проверки и регулировки сходимости и развала колес, шкаф АМ2091,шкаф М-18, 4 шкафаSL-150Т, прибор Оптимотекс, комплект аккумуляторщика, оборудование КИ-1178, прибор для проверки фар, стол железный, сварочный трансформатор, сушилка КВС, телевизор, обдирочно-шлифовальный станок, сварочное оборудование, сверлильный станок НС-125, стол ученический на железной основе. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
	Г-202- Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, установка «Пневмосистема зерноочистительной машины», установка «Решетный стан с пультом управления», фрагмент триерного блока, высевающий аппарат с транспортёром, вентилятор с пневмотрубой, установка для балансировки молотильного барабана комбайна, РПК-30, стол-верстак.
	Г-212 - Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
	Г-317-Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, 9 компьютеров, Комплект плакатов по дисциплине «Начертательная геометрия». Список ПО: Windows, Microsoft Office, Компас-3D, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
Помещение для самостоятельной работы	Б-202 библиотека, зал электронных ресурсов Рабочее место администратора, компьютерная мебель, компьютер администратора, 11 персональных компьютеров, 3 принтера, видеоувеличитель. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirusи свободно распространяемое программное обеспечение. С возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций	Г-109а- Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, блок комб. диагностики БКД-1 «Прогноз», диагностический комплекс ЗД 1, комплект ДСТ-2М, компрессометр, краскопульт, люфтомер, монитор, системный блок, стенд для проверки и регулировки сходимости и развала колес, шкаф АМ2091,шкаф М-18, 4 шкафаSL-150Т, прибор Оптимотекс, комплект аккумуляторщика, оборудование КИ-1178, прибор для проверки фар, стол железный, сварочный трансформатор, сушилка КВС, телевизор, обдирочно-шлифовальный станок, сварочное оборудование, сверлильный станок НС-125, стол ученический на железной основе. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
	Г-202- Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для

	обучающихся, установка «Пневмосистема зерноочистительной машины», установка «Решетный стан с пультом управления», фрагмент триерного блока, высевающий аппарат с транспортёром, вентилятор с пневмотрубой, установка для балансировки молотильного барабана комбайна, РПК-30, стол-верстак.
	Г-212 - Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
	Г-317-Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, 9 компьютеров, Комплект плакатов по дисциплине «Начертательная геометрия». Список ПО: Windows, Microsoft Office, Компас-3D, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	Г-109а- Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, блок комб. диагностики БКД-1 «Прогноз», диагностический комплекс 3Д 1, комплект ДСТ-2М, компрессометр, краскопульт, люфтомер, монитор, системный блок, стенд для проверки и регулировки сходимости и развала колес, шкаф АМ2091,шкаф М-18, 4 шкафаSL-150Т, прибор Оптимотекс, комплект аккумуляторщика, оборудование КИ-1178, прибор для проверки фар, стол железный, сварочный трансформатор, сушилка КВС, телевизор, обдирочно-шлифовальный станок, сварочное оборудование, сверлильный станок НС-125, стол ученический на железной основе. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
	Г-202- Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, установка «Пневмосистема зерноочистительной машины», установка «Решетный стан с пультом управления», фрагмент триерного блока, высевающий аппарат с транспортёром, вентилятор с пневмотрубой, установка для балансировки молотильного барабана комбайна, РПК-30, стол-верстак.
	Г-212 - Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном. Список ПО: Windows, Microsoft Office, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.
	Г-317-Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, 9 компьютеров, Комплект плакатов по дисциплине «Начертательная геометрия». Список ПО: Windows, Microsoft Office, Компас-3D, Kaspersky Antivirus и свободно распространяемое программное обеспечение.

Приложение 4

Перечень периодических изданий, рекомендуемый по дисциплине
Автосервис и фирменное обслуживание автомобилей

Наименование	Наличие доступа
Автомобильный транспорт [Текст]: ежемес. ил. массово-произв. журн. / учредители: М-во транспорта РФ, Ассоц. междунар. автомобильных перевозчиков, АНО ред. журн. "Автомобильный транспорт"; [гл. ред. В.Ф. Кузьмина].	Читальный зал библиотеки ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ
За рулём [Текст]: ежемес. журн. для автомобилистов / учредитель ОАО "Изд-во "За рулём"; [гл. ред. М. Кадаков].	Читальный зал библиотеки ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ