

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ганеев Вилер Валиахметович
Должность: Директор
Дата подписания: 22.11.2023 09:31:30
Уникальный программный ключ:
fceab25d7092f3bff743e8ad3f8d57fddc1f5e66

**ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНИТ
ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Утверждено:
на заседании кафедры технологического
образования
протокол № от 22.11.2023 г.
Зав. кафедрой подписано ЭЦП

Согласовано:
Председатель УМК
инженерно-технологического
факультета
подписано ЭЦП

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
для заочной формы обучения**

Технология и организация фирменного обслуживания и материально-техническое обеспечение
Часть, формируемая участниками образовательных отношений

программа бакалавриата

Направление подготовки (специальность)
23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) подготовки
Автомобильный сервис

Квалификация
Бакалавр

Разработчик (составитель) <u>Доцент, к. ф.-м.н.</u> (должность, ученая степень, ученое звание)	<u>подписано ЭЦП / Мошелев А.В.</u> (подпись, Фамилия И.О.)
--	--

Для приема: 2023 г.

Бирск г.

Составитель / составители: Мошелев А.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры технологического образования протокол № ____ от «____» _____ 20__ г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____, протокол № ____ от «____» _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____, протокол № ____ от «____» _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____, протокол № ____ от «____» _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____, протокол № ____ от «____» _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	11
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.....	11
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.....	12
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	19
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины.....	19
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	20

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	Способен осуществлять внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств (ПК-2);	ПК-2.1. Знает	Знать устройства, принципы работы и обслуживание средств технического диагностирования при техническом осмотре транспортных средств
		ПК-2.2. Умеет	Уметь применять средства технического диагностирования при техническом осмотре транспортных средств
		ПК-2.3. Владеет	Владеть способностями осуществлять внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технология и организация фирменного обслуживания и материально-техническое обеспечение» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 5 курсе в 14,15 сессии.

Цель изучения дисциплины: приобретение студентами системы научных и практических знаний, умений и навыков в области проектирования и реконструкции производственно-технической базы автотранспортных предприятий (АТП) различных типов, организации и управления подразделениями технической службы АТП, всестороннего анализа и оценки производственных процессов обслуживания и ремонта автомобилей, воздействия на организацию и управление производством, формирование знаний нормативов выбора и расстановки технологического оборудования.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ
ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Технология и организация фирменного обслуживания и материально-техническое обеспечение» на 14,15 сессию

заочная

форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	5/180
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	19.2
лекций	6
практических/ семинарских	8
лабораторных	4
контроль самостоятельной работы (КСР)	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	1.2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СРС)	153
Учебных часов на подготовку к экзамену (Контроль)	7.8

Форма контроля:

Экзамен 15 сессия

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)					Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		Лек	Лаб	П	Эк	СР С			
5 курс / 14 сессия									
1	Рынок автосервисных услуг								
1.1	<p>Становление рынка автосервисных услуг. Этапы и концепции развития автосервиса</p> <p>Ретроспективный анализ развития системы автотехобслуживания в РФ. Современное состояние системы. Парк легковых автомобилей, принадлежащих гражданам. Уровень удовлетворения производственно-технической базы (ПТБ) автотехобслуживания. Обеспечение запасными частями. Организационная структура. Общая характеристика дисциплины и порядок ее изучения.</p>	1				20	Доп. лит-ра № 1	Конспект, Кейс-задания	Тестирование
1.2	<p>Особенности развития автосервиса в Европе. Особенности автосервиса США</p> <p>Характеристика и организация</p>	1				20	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,3	Конспект, Кейс-задания	Тестирование

	автосервиса США и Западной Европы. Парк легковых автомобилей, принадлежащих населению. Система снабжения запасными частями. Персонал.								
1.3	<p>Станции технического обслуживания. Типы и функции предприятий автосервиса. Технологический расчет. Организация торговли СТО</p> <p>Структуры и основные функции предприятий автосервиса. Учет и движение запасных частей и материалов (основных и вспомогательных) на СТОА. Виды и классификация сервисных предприятий. Станции технического обслуживания автомобилей. Особенности технической эксплуатации автомобилей физических лиц. Варианты и методы обеспечения работоспособности автомобилей индивидуального использования. Классификация СТО. Система обеспечения запасными частями. Зарубежный опыт</p>	1		2		10	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,2,3	Кейс-задания, Конспект	Тестирование, Семинар
2	Фирменный автосервис								
2.1	<p>Дистрибьютеры, дилеры и дилерские сети. Характеристика дилерских сетей</p> <p>Авторизованный автосервис, его особенности. Дистрибьютеры, дилеры и дилерские сети и их характеристики. Дилерские и сервисные стандарты.</p>	1		2		10	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра № 1	Кейс-задания, Конспект	Семинар, Тестирование

2.2	Организация технического сервиса Организация технического сервиса. Специализированное предприятие по техническому сервису. Электронная сервисная информация и программное обеспечение.	1	2			10	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,2,3	Кейс-задания, Конспект	Лабораторная работа, Тестирование
2.3	Руководство по работе дилерской СТО Основные процессы фирменной СТО. Вспомогательные процессы. Документация СТО.	0.5	2	2		10	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,2,3	Тестирование, Конспект	Семинар, Тестирование
2.4	Франчайзинг Оформление фирменного автосервиса. Оформление здания. Логотипы. Фризы. Сервисомобиль. Спецдежда. Деловые бумаги, переписка.	0.5		2		10	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,2,3	Конспект, Кейс-задания	Тестирование, Семинар
Итого по 5 курсу 14 сессии		6	4	8		90			
5 курс / 15 сессия									
1	Станции технического обслуживания. Типы и функции предприятий автосервиса. Технологический расчет. Организация торговли СТО Структуры и основные функции предприятий автосервиса. Учет и движение запасных частей и материалов (основных и вспомогательных) на СТОА. Виды и классификация сервисных предприятий. Станции технического обслуживания автомобилей. Особенности технической эксплуатации автомобилей					16	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,2	Тестирование	Тестирование

	физических лиц. Варианты и методы обеспечения работоспособности автомобилей индивидуального использования. Классификация СТО. Система обеспечения запасными частями.								
2	Дистрибьюторы, дилеры и дилерские сети Характеристика дилерских сетей Авторизованный автосервис, его особенности. Дистрибьютеры, дилеры и дилерские сети и их характеристики. Дилерские и сервисные стандарты.					16	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,3	Тестирование	Тестирование
3	Организация технического сервиса Организация технического сервиса. Специализированное предприятие по техническому сервису. Электронная сервисная информация и программное обеспечение.					16	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,2,3	Тестирование	Тестирование
4	Руководство по работе дилерской СТО Основные процессы фирменной СТО. Вспомогательные процессы. Документация СТО.					15	Осн. лит-ра № 1 Доп. лит-ра №№ 1,3	Тестирование	Тестирование
5	Экзамен				1	9			
Итого по 5 курсу 15 сессии					1	72			
Итого по дисциплине		6	4	8	1	162			

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и формулировка компетенции: Способен осуществлять внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств (ПК-2);

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения (Экзамен)			
		2 (Неудовлетворительно)	3 (Удовлетворительно)	4 (Хорошо)	5 (Отлично)
ПК-2.1. Знает	Знать устройства, принципы работы и обслуживание средств технического диагностирования при техническом осмотре транспортных средств	Знания не сформированы	Знания недостаточно сформированы, несистемны	Знания сформированы, но имеют отдельные пробелы и неточности	Знания полностью сформированы
ПК-2.2. Умеет	Уметь применять средства технического диагностирования при техническом осмотре транспортных средств	Умения не сформированы	Умения не полностью сформированы	Умения в основном сформированы	Умения полностью сформированы
ПК-2.3. Владеет	Владеть способностями осуществлять внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств	Владение навыками не сформировано	Владение навыками неуверенное	Владение навыками в основном сформировано	Владение навыками уверенное

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания

результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-2.1. Знает	Знать устройства, принципы работы и обслуживание средств технического диагностирования при техническом осмотре транспортных средств	темы для обсуждения на семинаре, Тесты I типа, темы для конспектирования
ПК-2.2. Умеет	Уметь применять средства технического диагностирования при техническом осмотре транспортных средств	Задания для лабораторных работ, Тесты II типа, темы для обсуждения на семинаре
ПК-2.3. Владеет	Владеть способностями осуществлять внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств	Задания для лабораторных работ, Кейс-задания

Тестовые задания

Описание тестовых заданий: тестовые задания включают тесты закрытого типа (с одним правильным ответом), тесты на установлении последовательности и на установление соответствия. Оценка за выполнение тестовых заданий выставляется на основании процента заданий, выполненных студентами в процессе прохождения промежуточного и рубежного контроля знаний

Тесты I типа

- 1) Какие из перечисленных работ, как правило, не выполняются на малых СТО?
 - а) продажа запасных частей и материалов;
 - б) ТО;
 - в) диагностирование;
 - г) продажа автомобилей;
 - д) мойка автомобилей

2. В какой срок производитель должен устранить неисправность или недостаток нового автомобиля?
 - а) 3 дня; б) 5 дней; в) 8 дней; г) 10 дней; д) 15 дней;

3. Какие документы не нужны для регистрации транспортного средства в ГИБДД?
 - а) транзитный номер;
 - б) ПТС;
 - в) счет-справка
 - г) водительское удостоверение;

д) справка о не лишении водительского удостоверения;

Тесты II типа

1. Установить соответствие постов и автомобиле-мест

A1. Рабочие посты

A2. Вспомогательные посты

B1. Это автомобиле-места, на которых выполняются технологические операции по приемке и выдаче автомобилей

B2. Это автомобиле-места, оснащенные соответствующим технологическим оборудованием и предназначенные для технического воздействия на автомобиль для поддержания и восстановления его технически исправного состояния и внешнего вида.

2. Установить соответствие участников канала распределения и их функций

A1. Региональный дистрибьютор

A2. Полномочный дилер

A3. Комиссионер

A4. Агент

A5. Брокер

V1. Торговый посредник, содействующий совершению сделок купли-продажи между производителем и покупателем

V2. Посредник, выступающий в качестве представителя или помощника другого основного по отношению к нему лица (принципала)

V3. Монопольный импортер товара в страну, это оптовый и розничный торговец, ведущий операции от имени производителя и за свой счет, хотя может действовать и от своего имени.

V4. Оптовый и розничный посредник, ведущий операции от своего имени и за счет производителя

V5. Оптовый, реже розничный монопольный торговец автотехникой и оригинальными запасными частями в определенном районе.

3. Установить соответствие дилерских сетей и их функций:

A1. Дистрибьютор

A2. Сервисный агент

A3. Торговый агент

A4. Дилер

V1. Торговое предприятие, приобретающее у дилера запасные части и продающее их конечному потребителю

V2. Это монопольный агент завода, содержащий региональный склад продукции и обеспечивающий реализацию, гарантийное, послегарантийное техническое обслуживание и ремонт автомобилей через свою дилерскую сеть в согласованном регионе

V3. Монопольный агент дистрибьютора или завода, заключивший с ним соглашение, содержащий склад продукции и осуществляющий реализацию, гарантийное, послегарантийное техническое обслуживание и ремонт продукции через свои предприятия, а также через своих субдилеров, сервисных и торговых агентов на согласованной территории.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения тестовых заданий

Описание методики оценивания выполнения тестовых заданий: оценка за выполнение тестовых заданий ставится на основании подсчета процента правильно выполненных тестовых заданий.

Критерии оценки (в баллах):

- **9-10** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 81 – 100 %;

- **7-8** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 61 – 80 %;

- **4-6** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 41 – 60 %;
- **до 4** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 40 %;

Кейс-задания

Описание кейс-заданий: кейс-задание представляет собой ситуационную задачу, требующую осмысления, анализа, а затем решения. Решение кейс-задания должно быть аргументированным, содержать пояснения.

1. Составьте в виде таблицы этапы развития автосервиса и направления инвестиций в его подсистемы.
2. Как хозяин СТО составьте концепцию заботы о клиенте.
3. Ваше предприятие автосервиса оформляет заказы. Составьте список необходимых документов и алгоритм действий, учитывая ответственности сторон и права потребителей.
4. Ваше предприятие автосервиса принимает автомобиль на ТО. Составьте список необходимых документов и алгоритм действий.
5. В своем городе вы открыли СТО, где будете оказывать услуги по ТО, ТР, уборочно-моечные работы, работы по противокоррозийной обработке кузова. Учитывая население и количество автомобилей произвести расчет годового объема работ.
6. Вы планируете открыть автосервис. Как вы думаете, от каких основных составляющих зависит эффективность маркетинга на предприятии вашего будущего автосервиса? Текущий и рубежный контроль проводится в виде контрольных работ и тестирования.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения кейс-заданий

Описание методики оценивания: при оценке решения кейс-задания наибольшее внимание должно быть уделено тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны ли определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, использованы ли аргументированные доказательства, опыт деятельности, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высок уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

Критерии оценки :

- **5** выставляется студенту, если задание грамотно проанализировано, установлены причинно-следственные связи, демонстрируются умения работать с источниками информации, владение навыками практической деятельности, найдено оптимальное решение кейс-задания;
- 4** выставляется студенту, если задание проанализировано, в целом установлены причинно-следственные связи, демонстрируются хорошие умения работать с источниками информации, в целом найдено решение кейс-задания;
- **3** выставляется студенту, если задание проанализировано поверхностно, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируются слабые умения работать с источниками информации, неуверенное владение навыками практической деятельности, найдено решение кейс-задания, но имеет значительные недочеты;
- **2** выставляется студенту, если задание не проанализировано, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируется отсутствие умения работать с источниками информации, не сформированы навыки практической деятельности, решение кейс-задания не найдено.

Конспект

темы для конспектирования

етроспективный анализ развития системы автотехобслуживания в РФ. Современное состояние системы.

Парк легковых автомобилей, принадлежащих гражданам.

Уровень удовлетворения производственно-технической базы (ПТБ) автотехобслуживания.
Обеспечение запасными частями.
Организационная структура.
Общая характеристика дисциплины и порядок ее изучения.
Характеристика и организация автосервиса США и Западной Европы. Парк легковых автомобилей, принадлежащих населению.
Система снабжения запасными частями.
Персонал.
Структуры и основные функции предприятий автосервиса.
Учет и движение запасных частей и материалов (основных и вспомогательных) на СТОА.
Виды и классификация сервисных предприятий.
Станции технического обслуживания автомобилей.
Особенности технической эксплуатации автомобилей физических лиц.
Варианты и методы обеспечения работоспособности автомобилей индивидуального использования.
Классификация СТО. Система обеспечения запасными частями. Зарубежный опыт
Авторизованный автосервис, его особенности.
Дистрибьютеры, дилеры и дилерские сети и их характеристики.
Дилерские и сервисные стандарты.
Организация технического сервиса.
Специализированное предприятие по техническому сервису.
Электронная сервисная информация и программное обеспечение.
Основные процессы фирменной СТО.
Вспомогательные процессы.
Документация СТО.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения конспекта

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.

"зачтено" Конспект лекций предоставлен в специально отведенной для этого тетради;

"не зачтено" Конспект лекций не предоставлен

Вопросы для семинаров

темы для обсуждения на семинаре

Вопросы для обсуждения на семинарах:

- Организация торговли СТО.
- Функции и классификация СТО
- Каналы распределения товаров.
- Участники канала распределения и их функции.
- Оформление фирменного автосервиса.
- Оформление здания.
- Логотипы.
- Фризы.
- Сервисомобиль.
- Спецодежда.

- Деловые бумаги, переписка.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответа на семинаре

При оценивании ответа на семинаре следует уделять внимание тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто ли содержание понятий, верно ли использованы научные термины; использованы ли при ответе ранее приобретенные знания; раскрыты ли в процессе причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать знаниями, анализировать информацию.

Критерии оценки:

- **отлично** выставляется студенту, если полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания; раскрыты причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию;

- **хорошо** выставляется студенту, если раскрыто основное содержание материала; в основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины; ответ самостоятельный; определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения в последовательности изложения; небольшие недостатки при использовании научных терминов; демонстрируются хороший уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию;

- **удовлетворительно** выставляется студенту, если недостаточно раскрыто основное содержание учебного материала, не последовательно; определения понятий недостаточно четкие; допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии определения понятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию низкий;

- **неудовлетворительно** выставляется студенту, если не раскрыто содержание учебного материала, изложено фрагментарно, определения понятий не четкие; допущены значительные ошибки в использовании научной терминологии определения понятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию очень низкий.

Лабораторная работа

Задания для лабораторных работ

1. Разработка графика планово-предупредительного ремонта оборудования на СТОА (на примере отдельных участков). Номенклатура инструмента, технологической оснастки, специального инструмента, учет и списание.
2. Первичный документооборот на СТОА. Приемка и выдача автомобилей на СТОА.
3. Гарантийное обслуживание легковых автомобилей, принадлежащим гражданам (порядок оформления, учета и списания заводом рекламационных изделий).

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения лабораторных работ

Описание методики оценивания выполнения лабораторных работ: оценка за выполнение лабораторных работ ставится на основании знания теоретического материала по теме работы, умений и навыков применения знаний на практике, работы с оборудованием, анализировать результаты работы.

Критерии оценки:

- **отлично** выставляется студенту, если демонстрируются знания темы, цели и задач лабораторной работы, хода работы, демонстрируется полное знание теоретического материала по теме лабораторной работы (в процессе обсуждения, при ответе на контрольные вопросы); демонстрируются умения и навыки работы с компьютером и графическими редакторами, применения знания на практике, анализа результатов работы и формулирование выводов, владение навыками прикладной деятельности;

- **хорошо** выставляется студенту, если демонстрируются знания темы, цели и задач лабораторной работы, хода работы, демонстрируется неполное знание фактического материала по теме лабораторной работы (в процессе обсуждения, при ответе на контрольные вопросы); демонстрируются некоторые недостатки умения работать с компьютером и графическими редакторами, применять знания на практике, недостатки владения навыками прикладной деятельности и способности анализировать результаты работы, формулировать выводы, проследить причинно-следственные связи;
- **удовлетворительно** выставляется студенту, если демонстрируются неполные знания цели и задач лабораторной работы, хода работы, демонстрируется неполное, несистемное знание теоретического материала по теме лабораторной работы (в процессе обсуждения, при ответе на контрольные вопросы); демонстрируются заметные недостатки в умении работать с компьютером и графическими редакторами, применять знания на практике, недостаточно владеет навыками прикладной деятельности, способностью анализировать результаты работы и формулировать выводы, проследить причинно-следственные связи;
- **неудовлетворительно** выставляется студенту, если демонстрируются полное или почти полное отсутствие знания цели и задач лабораторной работы, хода работы, демонстрируется полное или почти полное отсутствие знания теоретического материала по теме лабораторной работы (в процессе обсуждения, при ответе на контрольные вопросы); демонстрируются значительные недостатки умения работать с компьютером и графическими редакторами, применять знания на практике, владения навыками прикладной деятельности, способности анализировать результаты работы и формулировать выводы, проследить причинно-следственные связи.

Экзаменационные билеты

Экзамен (зачет) является оценочным средством для всех этапов освоения компетенций. Структура экзаменационного билета: в билете указывается кафедра в рамках нагрузки которой реализуется данная дисциплина, форма обучения, направление и профиль подготовки, дата утверждения; билет может включать в себя теоретический(ие) вопрос(ы) и практическое задание (кейс-задание).

Примерные вопросы к экзамену, 5 курс / 15 сессия

1. Основные понятия производственно-технической базы автотранспортных предприятий
2. Что относится к функциям предприятий фирменного обслуживания?
3. Как классифицируются СТО по числу рабочих постов.
4. Техничко-экономическое обоснование предприятия
5. Тенденции развития производственно-технической базы автосервиса.
6. На основании каких показателей определяется размер СТО.
7. Планирование предприятий автосервиса. Основные требования.
8. Состав и площади помещений. Генеральный план.
9. Организация торговли автомобилей, принадлежностей и запасных частей. Каналы движения товара.
10. Правила продажи новых автотранспортных средств.
11. Особенности торговли поддержанными автомобилями.
12. Торговля запасными частями, материалами и принадлежностями.
13. Гарантии, права и обязанности покупателя и продавца.
14. Требования к торговым предприятиям.
15. Какие предприятия относятся к системе фирменного обслуживания.
16. Документации автосервиса. Оформление заказов. Оценка стоимости заказа.
17. Приемка выдача автомобиля.
18. Какие предприятия занимаются обслуживанием автотуристов на дорогах общего пользования?
19. Для чего предназначены гараж-стоянки.
20. Может ли АТП осуществлять ТО и ремонт автомобилей других предприятий.

21. Что такое рабочее место.
22. Что такое рабочий пост.
23. На основании чего подразделяются посты технического обслуживания.
24. Какие виды работ выполняются на универсальном посту.
25. Что такое приемка Транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования.
26. Какие виды работ производит предприятие занимающееся мойкой автомобилей.
27. На каком посту производятся работы, которые включают в себя ремонт (устранение вмятин, трещин, разрывов) крыльев, брызговиков, капотов, облицовок радиаторов, дверей и других частей кузова, частичное изготовление несложных деталей кузова для ремонта взамен пришедших в негодность.
28. Для чего предназначены открытые стоянки.
29. Для чего существуют технологические аути на СТО.
30. Что входит в производственную программу СТО.
31. От чего зависят коэффициенты корректирующие удельную нормативную трудоемкость работ для городских СТО.
32. От чего зависит длительность производственного цикла.
33. Назовите основные различия автосервиса Европы и США.
34. Что означает франшиза?
35. Что включает в себя процесс «Работа с жалобами Клиента»?
36. Какие основные документы существуют на фирменной СТО?

Образец экзаменационного билета

МИНОБРНАУКИ РФ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ» БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ Кафедра технологического образования	
Дисциплина: Технология и организация фирменного обслуживания и материально-техническое обеспечение заочная форма обучения 5 курс 15 сессия	Курсовые экзамены 20__-20__ г. Направление 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов Профиль: Автомобильный сервис
Экзаменационный билет № 1 1. Что относится к функциям предприятий фирменного обслуживания? 2. Может ли АТП осуществлять ТО и ремонт автомобилей других предприятий. 3. Решить задачу	
Дата утверждения: __.__.____	Заведующий кафедрой _____

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания ответа на экзамене

Допуском к экзамену является предоставление результатов тестирования, отчетов по лабораторным работам, не менее двух выступлений на семинарах, решение кейс-заданий, а также конспекта.

При оценке ответа на экзамене максимальное внимание должно уделяться тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, насколько ответ самостоятельный, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли раскрыты причинно-следственные

связи, насколько высокий уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

Критерии оценки:

отлично выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

хорошо выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

удовлетворительно выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

неудовлетворительно выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Марусина, В.И. Системы, технология и организация автосервисных услуг : учебное пособие / В.И. Марусина. - Новосибирск : НГТУ, 2011. - 218 с. : ил.,табл., схем. - (Учебники НГТУ). - ISBN 978-5-7782-1792-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135598>

Дополнительная литература

1. Ремонт машин. Лабораторный практикум : учебное пособие / ред. А.Т. Лебедев. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2011. - Ч. II. Современные технологии восстановления работоспособности деталей и сборочных единиц при ремонте машин и оборудования. - 196 с.- URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=138853>
2. Юнусов, Г.С. Монтаж, эксплуатация и ремонт технологического оборудования. Курсовое проектирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.С. Юнусов, А.В. Михеев, М.М. Ахмадеева. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2011. — 160 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/2043>
3. Фирменное обслуживание в техническом сервисе : учеб. пособ. для студ. бакалавриата по направл. подг. "Агроинженерия" / Ш. Ф. Нигматуллин ; Мин. сельского хозяйства РФ ФГБОУ ВО БГАУ .— Уфа : Баш ГАУ, 2016 .— 240 с

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

- <https://elibrary.ru/>.
2. Электронная библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>.
 3. Университетская библиотека онлайн biblioclub.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.
 4. Электронная библиотека УУНиТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elib.bashedu.ru/>.
 5. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>.
 6. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/viewers/>.
 7. Национальная платформа открытого образования proed.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://npoed.ru/>.
 8. Электронное образование Республики Башкортостан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://edu.bashkortostan.ru/>.
 9. Информационно-правовой портал Гарант.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

Программное обеспечение

1. Office Professional Plus - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159-ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021
2. Windows - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159- ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021
3. Браузер Google Chrome - Бесплатная лицензия https://www.google.com/intl/ru_ALL/chrome/privacy/eula_text.html
4. Компас 3D, проектирование и конструирование в машиностроении - Договор №209 от 28.02.2019
5. Браузер Яндекс - Бесплатная лицензия https://yandex.ru/legal/browser_agreement/index.html

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория 101(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для контроля и аттестации, Для хранения оборудования	Методические материалы, учебная мебель, доска классная, плакат настенный, принтер samsung ml-1210, проектор viewsonic pjd6543 w, компьютер в сборе. Программное обеспечение <ol style="list-style-type: none"> 1. Office Professional Plus 2. Windows 3. Браузер Google Chrome 4. Компас 3D, проектирование и конструирование в машиностроении

Аудитория 102(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Доска классная, учебная мебель, проектор optoma x316, экран настенный dinon manual 160x160.
Аудитория 104(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Экран на штативе 200x200 mw 144047, доска классная, учебная мебель.
Аудитория 201(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Доска классная, учебная мебель, интерактивная доска, мультимедийный проектор , компьютер в сборе. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Windows 3. Браузер Google Chrome
Аудитория 202(ИТФ)	Для самостоятельной работы	Доска классная, комплект учебно-методического материала , телевизор, учебная мебель, комплект плакатов настенных, компьютер , сканер, принтер, проектор. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Windows 3. Браузер Google Chrome
Аудитория 204(ИТФ)	Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации, Для хранения оборудования	Коммутатор d-link, источник бесперебойного питания арс, компьютер в сборе, принтер canon lbp 2900, сканер epson 1270, учебная мебель, доска классная. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Браузер Google Chrome 3. Windows 4. Браузер Яндекс
Служебное помещение 204А(ИТФ)	Для хранения оборудования	Принтер мфу , учебно-наглядные материалы, монитор l1718s tft, системный блок amd athion 64 x2 3800+/1r. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Windows
Аудитория 206(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Учебная мебель, компьютер в сборе. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Windows 3. Браузер Google Chrome

Аудитория 207(ИТФ)	Для самостоятельной работы	Сетевой фильтр, коммутатор , учебно-методическая литература, компьютер в сборе, МФУ canon лазерный mf 3228, нетбук lenovo idea pads10-3c intel atom n455, 1gb,1, лампа настольная , принтер, учебная мебель. Программное обеспечение 1. Windows 2. Office Professional Plus 3. Браузер Google Chrome
Аудитория 208(ИТФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Доска классная, учебная мебель, настенный экран scteenmedia 200x153, проектор lg dx-130, компьютер в сборе. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Windows 3. Браузер Google Chrome
Аудитория 210(ИТФ)	Для консультаций, Для хранения оборудования	Методические материалы, корпусная мебель, принтер hp laserjet pro m125ra лазерное МФУ , компьютер в сборе. Программное обеспечение 1. Windows 2. Office Professional Plus 3. Браузер Google Chrome