

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
института механики и энергетики  
Мастепаненко Максим Алексеевич

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)**

**Б1.О.27 Система, технология и организация сервисных услуг**

**23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов**

Сервис транспортно-технологических машин и комплексов

бакалавр

очная

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-2 Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических и социальных ограничений на всех этапах жизненного цикла транспортно-технологических машин и комплексов;</p>	<p>ОПК-2.2 Применяет для решения экологических проблем инженерные методы и современные научные знания о проектах и конструкциях технических устройств, предусматривающих сохранение экологического равновесия</p>	<p><b>знает</b> Основную нормативно-правовую документацию в области профессиональной деятельности</p> <p><b>умеет</b> Ориентироваться в нормативно-правовой базе в сфере профессиональной деятельности с учетом социальных и других ограничений на всех этапах жизненного цикла технических объектов и процессов</p> <p><b>владеет навыками</b> Работа с нормативно-правовой базой в сфере профессиональной деятельности с учетом ограничений на всех этапах жизненного цикла технических объектов и процессов</p>
<p>ПК-1 Способен организовать работу по обслуживанию и эксплуатации сельскохозяйственной техники</p>	<p>ПК-1.1 Организация технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники в</p>	<p><b>знает</b> Методы планирования технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники - Характеристики специального оборудования и инструментов, используемых при техническом обслуживании и ремонте сельскохозяйственной техники - Современный рынок специального оборудования и инструментов для ремонта и технического обслуживания</p>

	<p>организации</p>	<p><b>умеет</b>          Определять количество и виды специального оборудования, инструментов, необходимых для оснащения рабочих мест по техническому обслуживанию и ремонту сельскохозяйственной техники          - Выбирать специальное оборудование и инструменты для технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники из представленных на рынке          - Готовить документацию на поставку оборудования и инструментов для технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники          - Выполнять приемку нового оборудования и инструментов для технического обслуживания и ремонта сельскохозяйственной техники          - Оформлять документы по учету выполненных работ, потребления материальных ресурсов, затрат на ремонт и техническое обслуживание сельскохозяйственной техники          - Пользоваться общим и специальным программным обеспечением при учете выполненных работ, потребления материальных ресурсов, затрат на ремонт и техническое обслуживание сельскохозяйственной техники и оборудования</p>
		<p><b>владеет навыками</b>          - Оснащение рабочих мест по техническому обслуживанию и ремонту сельскохозяйственной техники          - Учет выполненных работ, потребления материальных ресурсов, затрат на ремонт и техническое обслуживание сельскохозяйственной техники</p>
<p>ПК-2 Способен проводить внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств</p>	<p>ПК-2.2 Контролирует периодичность обслуживания средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования</p>	<p><b>знает</b>          Требования к оформлению нормативно-технической документации пункта техническо-го осмотра</p> <p><b>умеет</b>          Оформлять заявки на обслуживание и ремонт средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования          - Разрабатывать нормативно-техническую документацию пункта технического осмотра</p> <p><b>владеет навыками</b>          Организация обслуживания и ремонта средств технического диагностирования, в том числе средств измерений          - Разработка и реализация планов (графиков) осмотров и профилактических ремонтов средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования, необходимого для реализации методов проверки технического состояния транспортных средств</p>

## 2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Система, технология и организация сервисных услуг			
1.1.	Организация предприятий автосервиса	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Доклад
1.2.	Сертификация и лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Реферат
1.3.	Основы системы фирменного обслуживания	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Тест
1.4.	Лизинговые услуги	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Реферат
1.5.	Создание предприятий автосервиса	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Доклад
1.6.	Оперативное управление производственной деятельностью станций технического обслуживания	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Тест
1.7.	Материально-техническое обеспечение предприятий автосервиса	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Реферат
1.8.	Логистические системы предприятий автосервиса	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Доклад
1.9.	Организация складского хозяйства. Учет расхода запасных частей и материалов	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос, Тест
1.10.	Экзамен	5	ПК-2.2, ПК-1.1, ОПК-2.2	Устный опрос
	Промежуточная аттестация			Эк

## 3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			

1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
	Для оценки умений		
	Для оценки навыков		
	Промежуточная аттестация		
2	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов

**4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Система, технология и организация сервисных услуг"**

*Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости*

Вопросы для устного опроса:

1. Сервис как вид деятельности. Цели, задачи и основные принципы современного сервиса.
2. Классификация услуг сервиса транспортно-технологических машин и комплексов (ТТМ).
3. Системный подход в сервисной деятельности. Понятие сервисной системы, ее элементы и взаимосвязи.
4. Жизненный цикл изделия (машины). Роль и место сервиса на различных этапах жизненного цикла.
5. Техническая эксплуатация как основа сервиса ТТМ. Основные понятия: работоспособность, отказ, диагностика, техническое обслуживание (ТО), ремонт.
6. Нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность в области ТТМ (ГОСТы, рекомендации производителей и т.д.).
7. Технологический процесс сервиса. Структура и содержание операций.
8. Методы и средства технического диагностирования ТТМ. Встроенная и внешняя диагностика.
9. Виды и периодичность технического обслуживания (ТО-1, ТО-2, сезонное ТО). Содержание операций ТО.
10. Технология разборочно-сборочных и регулировочных работ при ТО и ремонте.
11. Методы восстановления изношенных деталей: сущность, преимущества, недостатки, область применения.
12. Технология проведения основных видов ремонта (текущий, капитальный). Понятие о

ремонтном цикле.

13. Специфика сервиса гидравлических и пневматических систем ТТМ.

14. Специфика сервиса электрооборудования и электронных систем управления ТТМ.

15. Особенности сервиса двигателей, трансмиссий, ходовых частей и рабочего оборудования ТТМ.

16. Контроль качества выполнения сервисных услуг. Приемно-сдаточные испытания.

17. Организационная структура сервисного предприятия (центр, станция, мастерская). Функции основных подразделений.

18. Основные и вспомогательные производственные участки сервисного предприятия. Их назначение и оборудование.

19. Организация рабочих мест на сервисном предприятии. Требования к планировке и оснащению.

20. Формы и методы организации производственного процесса в сервисе (агрегатно-узловой, поточный и т.д.).

21. Планирование сервисной деятельности. Виды планов (производственная программа, графики загрузки).

22. Управление качеством сервисных услуг. Стандарты ISO серии 9000 в сервисе.

23. Управление материально-техническим снабжением и складским хозяйством. Нормирование расхода запасных частей и материалов.

24. Организация приемки и выдачи техники, ведения документации (заказ-наряд, акт выполненных работ и т.д.).

25. Принципы формирования цен на сервисные услуги. Калькуляция себестоимости услуги.

26. Охрана труда и техника безопасности на предприятиях сервиса ТТМ. Экологические аспекты деятельности.

27. Роль информационных технологий в современном сервисе (CRM-системы, системы управления складом, диагностические базы данных).

28. Техническая документация в сервисе: руководства по эксплуатации, каталоги деталей, сервис-информация.

29. Взаимодействие с поставщиками (дилерами) и потребителями услуг. Сервисный контракт.

30. Основные тенденции и инновации в развитии сервиса ТТМ (телематика, предиктивный сервис, дополненная реальность).

31. Разработайте алгоритм действий сервисного инженера при приемке автомобиля (или другой ТТМ) с неисправностью в системе управления двигателем.

32. Составьте примерную структуру технологической карты на выполнение конкретного вида ТО (например, ТО-2 фронтального погрузчика).

33. Рассчитайте трудоемкость и себестоимость услуги по замене узла агрегата, исходя из заданных условий.

34. Проанализируйте возможные причины низкой производительности участка ремонта и предложите организационно-технические мероприятия по ее повышению.

35. Сравните преимущества и недостатки агрегатного и индивидуального методов ремонта для конкретного типа техники.

***Примерные оценочные материалы  
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)  
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины «Система, технология и организация сервисных услуг»

1. Что такое автосервис?

2. На какие группы классифицируются услуги автосервиса?

3. Назовите составляющие потребности в услугах.

4. Назовите характеристики услуг.

5. Каковы особенности ТО и Р автомобилей, принадлежащих гражданам?

6. Какой сервис предприятие должно предоставить клиенту?

7. Какие существуют способы диалога с клиентами?

8. Какие бывают основные правила общения с клиентами?

9. Назовите основные принципы организации автосервиса.
10. Какие условия выполнения ТО и Р привлекают студентов
11. Структура службы сервиса
12. Задачи технического планирования и обучения.
13. Основные виды сервисов.
14. Структура сервис-центра.
15. Функционирование предприятий автосервиса
16. Экономическая среда автосервиса
17. Эффективность работы предприятия автосервиса
18. Организация производства на предприятиях по ТО и Р
19. Классификация автосервиса по функциональному назначению
20. Система диагностирования
21. Кадровая структура предприятий автосервиса
22. Организационная структура предприятия автосервиса
23. Перечислите основные правовые и нормативные акты, регламентирующие деятельность предприятий автосервиса.
24. Перечислите основные требования, содержащиеся в Законе «О защите прав потребителей».
25. Перечислите основные положения, регламентирующие порядок проведения ТО и ремонта АТС.
26. В чем заключается суть планово-предупредительной системы ТО и ремонта?
27. Перечислите основные требования, содержащиеся в Правилах оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств
28. Виды ТО и ремонта автотранспортных средств
29. Цели и задачи сертификации.
30. Система сертификации, ее организационная структура.
31. Виды сертификации.
32. Порядок проведения сертификации.
33. Инспекционный контроль.
34. Сертификация системы качества.
35. Лицензирование услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
36. Основы системы фирменного обслуживания.
37. Сущность фирменного обслуживания.
38. Структура системы фирменного обслуживания.
39. Взаимодействие предприятий в системе фирменного обслуживания.
40. Организационные формы автосервиса.
41. Что понимается под рынком услуг?
42. Классификация основных объектов рынка.
43. Каковы отношения между субъектами рынка с точки зрения спроса и предложения?
44. Как осуществляется выбор стратегии, когда предложение превышает спрос или когда спрос превышает предложение?
45. Каковы специфические черты современного рынка услуг автосервиса?
46. Анализ спроса услуг.
47. Определение основных показателей потребности в услугах.
48. Общие принципы оценки спроса на услуги.
49. Прогнозирование спроса на услуги, проектируемой СТО в регионе.
50. Типичная лизинговая сделка.
51. Типы и виды лизинга.
52. Возвратный лизинг.
53. Оперативный лизинг.
54. Сублизинг.
55. Преимущество и недостатки лизинга.
56. Разработка бизнес - плана.
57. Структура бизнес – плана.
58. Сроки выполнения работ по оказанию услуг.
59. Регистрация предприятий автосервиса и услуг.

60. Организация работы с клиентами в автомобильном сервисе.
61. Приемка и оформление заказа.
62. Корректировка заказа.
63. Контроль качества исполнения заказа и выдача автомобиля из ремонта.
64. Сервисная история.
65. Работа с претензиями.
66. Методика обращения с клиентами.
67. Виды работ, составляющих ТО и ТР автомобилей в автосервисе и их характеристика.
68. Технология и организация выполнения работ ТО и ремонта автомобилей на сервисных предприятиях.
69. Организация документооборота объекта услуг автосервиса
70. Выбор метода обслуживания.
71. Организация работы постов.
72. Организация техпроцесса текущего ремонта (ТР).
73. Типовые схемы техпроцессов ТО и ТР.
74. Принципы формирования технологии, технологических производственных процессов.
75. Организационно - технологическое обеспечения автосервиса.
76. Типовые технологические процессы
77. Документирование технологических процессов.
78. Карта технологического процесса.
79. Схема проведения обслуживания (количество исполнителей, место выполнения, последовательность перемещений).
80. Расчет основных параметров технологических процессов.
81. Определение нормативов времени выполнения операций.
82. Определение потребности в квалификации и количестве персонала.
83. Анализ и оптимизация параметров технологического процесса.
84. Какие типичные ошибки могут реализовываться при создании информационных систем?
85. Что такое АРМ?
86. Что необходимо учитывать при создании (адаптации) новой информационной системы для работающих предприятий автосервиса?
87. Какова обобщенная структура информационной системы СТОА?
88. Каким требованиям должна отвечать современная информационная система СТОА?
89. Какова структура программного обеспечения информационной системы СТОА?
90. Качество сервисных услуг.
91. Понятие и структура качества услуг.
92. Структура факторов, влияющих на качество услуг.
93. Карта управления факторами качества.
94. Структура комплексной системы управления качеством услуг.
95. Схема комплексной системы управления качеством услуг.
96. Какие категории запчастей существуют?
97. Как подразделяются запчасти по производителю?
98. Что предусматривает маркетинг запчастей?
99. Какие бывают методы планирования снабжения запасными частями предприятий автосервиса.
100. Какова цель материально – технического обеспечения (МТО) запчастями?
101. Каковы функции органов материально -технического снабжения?
102. Какова структура службы снабжения?
103. Какие существуют формы организации и технологии поставок ?
104. В чем особенность системы поставок «точно в срок»?
105. Как организовать взаимодействие с поставщиками?
106. Виды хозяйственных связей. Что входит в состав товаропроводящих сетей?
107. В чем состоит понятие логистики?
108. Специфика логистического подхода к управлению материальными потоками в экономике.
109. Экономический эффект от использования логистики.
110. Функции логистики.
111. Организационная структура логистики на предприятии.

112. Понятие материального потока.
113. Логистические операции.
114. Логистические методы организации обеспечения запасными частями.
115. Система материально-технического обеспечения станций технического обслуживания и владельцев автомобилей
116. Организация работы центрального склада запчастей.
117. Каковы причины неликвидности запасов и их низкой оборачиваемости?
118. Организация современной базы данных на складе.
119. Как организовано обеспечение расходными материалами?
120. Как осуществляются управление запасами?
121. Какие системы контроля запасами существуют?
122. Организация хранения смазочных материалов.
123. Организация хранения шин и резинотехнических материалов.
124. Организация хранения запчастей и материалов.
125. Организация учета топлива.
126. Организация учета запчастей.

*Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)*

Темы рефератов:

1. Понятие и основные функции автосервиса и фирменного обслуживания. Номенклатура услуг.
2. Организация обслуживания автомобилей в гарантийный и послегарантийный периоды, обслуживание по сервисным книжкам.
3. Организация и технология заявочного текущего ремонта, диагностических операций, отдельных видов работ.
4. Виды обслуживаний и ремонтов. Определение периодичности.
5. Корректирование периодичности в зависимости от условий эксплуатации.
6. Планирование периодичности обслуживания легковых автомобилей отечественного производства.
7. Планирование периодичности технического обслуживания легковых автомобилей зарубежного производства.
8. Планирование периодичности технического обслуживания и ремонтов автомобилей грузового транспорта и специальных видов транспорта.
9. Расчет параметров технологического процесса технического обслуживания легковых автомобилей.
10. Определение параметров технологии выполнения основных технологических процессов тех-обслуживания.
11. Определение потребности в запасных частях, при планировании периодичности технического обслуживания автомобилей.
12. Организация технической помощи по месту востребования.
13. Технологические и информационные связи между производственными участками и зонами.
14. Приемка, хранение и выдача автомобилей. Организационно-управленческие структуры предприятий автосервиса.
15. Особенности работы сервисных служб в особых условиях.
16. Механизм формирования рынка услуг.
17. Лицензирование и система сертификации качества услуг, основные положения и порядок проведения.
18. Мировой опыт сертификации. Сертификация механических транспортных средств.
19. Сертификация услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.
20. Организация и управление сертификацией механических транспортных средств и прицепов.
21. Логистические системы предприятий автосервиса.
22. Номенклатура запасных частей, эксплуатационных и вспомогательных материалов, автопринадлежностей.
23. Роль и место складов в современном производстве и сервисе.
24. Оборудование автоматических и автоматизированных складов. Транспортно-складская тара.
25. Документооборот как составляющие системы материально-технического снабжения. Системы автоматического управления складами и запасами.