

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2023
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Сервис технических и технологических систем»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.03.01 «Основы автосервиса»

Направление подготовки:

43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль):

«Сервис транспортных средств»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Основы автосервиса» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514.

Составители:

д. т. н., профессор
(ученая степень, ученое звание)

Б.М. Горшков
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Сервис технических и технологических систем»
«_26_» __06__ 2023_ г., протокол № _10_

Заведующий кафедрой д. т. н., профессор Б.М. Горшков
(уч.степень, уч.звание) (ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является:

- формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий	ИПК-1.1. Осуществляет консультирование клиентов по вопросам сервиса автотранспортных средств ИПК-1.2. Анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса.	Знает: основные функции автосервиса и фирменного обслуживания; виды услуг по ТО и ремонту автомобилей, принадлежащих гражданам; особенности конструкции АТС; перечень регламентных работ и сервисных услуг; нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов Умеет: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; пользоваться справочными материалами и технической документацией по ТО и ремонту АТС и их компонентов Владеет: специальной терминологией и лексикой изучаемой дисциплины	31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Б.1.В.03. Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **5 з.е. (180 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоёмкость дисциплины, час	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	52/18
занятия лекционного типа (лекции)	24/8
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	28/10
лабораторные работы	- / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	101/153
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	101/153
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	- / -
Контроль (часы на экзамен, зачет)	27/9
Промежуточная аттестация	Экзамен

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК-1 ИПК-1.1. ИПК-1.2.	Тема 1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей Содержание лекции: 1.Понятие об автосервисе 2.Характеристика системы автосервиса 3.История автосервиса	4/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей			5/2		Устный опрос, решение практических заданий Тестирование по темам лекционных занятий
	Самостоятельная работа				18/26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим занятиям
ПК-1 ИПК-1.1. ИПК-1.2.	Тема 2. Автосервисные предприятия и их характеристика Содержание лекции: 1.Виды и классификация авто сервисных предприятий 2.Станция технического обслуживания автомобилей 3. Система обеспечения запасными частями	4/1				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №2. Автосервисные предприятия и их характеристика			5/2		Семинар-конференция Тестирование по темам лекционных занятий
	Самостоятельная работа				18/26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим занятиям
ПК-1 ИПК-1.1. ИПК-1.2.	Тема 3. Станция технического обслуживания автомобилей Содержание лекции: 1.Классификация СТО 2.Организация работ на СТО 3.Система обеспечения запасными частями. 4.Виды услуг по ТО и ремонту	4/2				Лекция-визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №3. Станция технического обслуживания автомобилей			5/2		Устный опрос, решение практических заданий Тестирование по темам лекционных

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
						занятий
	Самостоятельная работа				18/26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим занятиям
ПК-1 ИПК-1.1. ИПК-1.2.	Тема 4. Фирменный автосервис. Содержание лекции: 1.Понятия о фирменном автосервисе 2.Методы организации фирменного автосервиса 3. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом	4/1				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №4. Фирменный автосервис.			5/2		Устный опрос, решение практических заданий Тестирование по темам лекционных занятий
	Самостоятельная работа				18/26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим занятиям
ПК-1 ИПК-1.1. ИПК-1.2.	Тема 5. Перечень регламентных работ и сервисных услуг, преysкурant Содержание лекции: 1. Понятие о качестве услуг. 2. Документы регламентирующие качество услуг 3. Документы обеспечивающие качество услуг	4/2				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие №5. Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурant			5/1		Устный опрос, решение практических заданий Тестирование по темам лекционных занятий
	Самостоятельная работа				18/26	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим занятиям
ПК-1 ИПК-1.1. ИПК-1.2.	Тема 6. Гарантийная политика организации-изготовителя АТС Содержание лекции: 1.Основные научно-технические аспекты развития и функционирования предприятий автосервиса	4/1				Лекция- визуализация (в т.ч. в ЭИОС)
	Практическое занятие № 6. Гарантийная политика организации-			3/1		Устный опрос, решение

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	изготовителя АТС					практических заданий Тестирование по темам лекционных занятий
	Самостоятельная работа				11/23	Самостоятельное изучение учебных материалов. Подготовка к практическим занятиям
	ИТОГО	24/8	-	28/10	101/153	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- проектное обучение;
- разбор конкретных ситуаций;
- информационные технологии: Google-документы.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;

- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: семинар-конференцию при изучении темы 2, решение практических заданий при изучении тем 1, 3-6.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Решение практических задач
3. Работу с ресурсами Интернет, указанными в учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины
4. Подготовка отчетов по практическим занятиям.
5. Подготовку к тестированию по темам курса.
6. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Савич, Е. Л. Организация сервисного обслуживания легковых автомобилей [Электронный ресурс] : учеб. пособие для высш. образования по специальностям "Техн. эксплуатация автомобилей", "Проф. обучение и автосервис" / М. М. Болбас, А. С. Сай ; под ред. Е. Л. Савича. - Документ Bookread2. - Минск [и др.] : Новое знание [и др.], 2018. - 159 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 159. - (Высшее образование). - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=920520> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература

2. Аронов, И. З. Словарь-справочник по техническому регулированию [Текст] / И. З. Аронов, А. Л. Теркель, А. М. Рыбакова. - М. : Стандарты и качество, 2007. - 287 с.

3. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие для высш. проф. образования по направлению подгот. 43.03.01 "Сервис" / О. Н. Гукова. - Документ read. - Москва : Форум, 2019. - 160 с. - Библиогр.: с. 157-158. - URL: <https://znanium.com/read?id=355094> (дата обращения: 08.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Гукова, О. Н. Организация предприятий сервиса. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2019. - 383 с. : табл. - Библиогр.: с. 240-241. - Прил.. - (Профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=368169> (дата обращения: 28.01.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Родионов, Ю. В. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис трансп. и технол. машин и оборудования (Автомобил. трансп.)" / Ю. В. Родионов. - Ростов н/Д. : Феникс, 2008. - 440 с.

6. Схиртладзе, А. Г. Надежность и диагностика технологических систем [Текст] : учеб. для вузов по специальности "Металлообрабатывающие станки и комплексы" / А. Г. Схиртладзе, М. С. Уколов, А. В. Скворцов. - М. : Новое знание, 2008. - 518 с.

7. Технологические процессы в сервисе [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис" / А. Ф. Пузряков [и др.]. - М. : Альфа-М [и др.], 2011. - 238 с. : ил., табл.

Периодические издания

1. Автоматика на транспорте.
2. Автомобиль и сервис.
3. Мир транспорта.
4. Транспорт и сервис.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgaz.ru/> - Загл. с экрана.

3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
6. Открытое образование [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://openedu.ru/>. - Загл с экрана.
7. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://polpred.com/>. – Загл. с экрана.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgash.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Тестирование по темам лекционных занятий	6	5	30
Устный опрос. Семинар-конференция	6	5	30
Решение практических заданий	5	6	30
Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.) Дополнительные баллы за активное изучение дисциплины и др.	1	10	10
Итого по дисциплине			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие №1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей

1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей.
2. Понятие об автосервисе.
3. Характеристика системы автосервиса.
4. История автосервиса.

Практическое занятие №2. Автосервисные предприятия и их характеристика

1. Автосервисные предприятия и их характеристика.
2. Виды предприятий сервиса транспортных средств: автоцентры, автомастерские
3. Виды предприятий сервиса транспортных средств: автостоянки
4. Виды предприятий сервиса транспортных средств: АЭС.
5. Фирмы по прокату автомобилей.
6. Виды предприятий сервиса транспортных средств: предприятия по перевозке грузов и пассажиров и др.

Практическое занятие №3. Станция технического обслуживания автомобилей

1. Станция технического обслуживания автомобилей.
2. Система обеспечения запасными частями.
3. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей, принадлежащих гражданам

Практическое занятие №4. Фирменный автосервис.

1. Фирменный автосервис.
2. Понятия о фирменном автосервисе.
3. Методы организации фирменного автосервиса.
4. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом.

Практическое занятие №5. Перечень регламентных работ и сервисных услуг, прейскурант

1. Перечень регламентных работ и сервисных услуг,
2. Прейскурант

Практическое занятие № 6. Гарантийная политика организации-изготовителя АТС

1. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов

2. Гарантийная политика организации-изготовителя АТС
3. Основные научно-технические аспекты развития и функционирования предприятий автосервиса.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

ПК-1. Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий

1. Автомобильный сервис как общепризнанный метод обслуживания автомобилей.
2. Понятие об автосервисе.
3. Характеристика системы автосервиса.
4. История автосервиса.
5. Автосервисные предприятия и их характеристика.
6. Виды предприятий сервиса транспортных средств: автоцентры, автомастерские
7. Виды предприятий сервиса транспортных средств: автостоянки
8. Виды предприятий сервиса транспортных средств: АЭС. 9. Фирмы по прокату автомобилей.
9. Виды предприятий сервиса транспортных средств: предприятия по перевозке грузов и пассажиров и др.
10. Станция технического обслуживания автомобилей.
11. Система обеспечения запасными частями.
12. Виды услуг по ТО и ремонту автомобилей, принадлежащих гражданам
13. Фирменный автосервис.
14. Понятия о фирменном автосервисе.
15. Методы организации фирменного автосервиса.
16. Организация обслуживания легковых автомобилей за рубежом.
17. Перечень регламентных работ и сервисных услуг,
18. прейскурант
19. Нормативно-правовые акты в области оказания сервисного обслуживания АТС и их компонентов
20. Гарантийная политика организации-изготовителя АТС
21. Основные научно-технические аспекты развития и функционирования предприятий автосервиса.

Примерный тест для итогового тестирования:

- 1) Автосервис — это:
 - 1) Совокупность предприятий различных организационно-правовых форм для поддержания автомобилей, принадлежащих гражданам, в исправном и безопасном для эксплуатации состоянии
 - 2) Öffentlich организованный под контролем государства система удовлетворения потребностей владельцев автомобилей в их ремонте и автотехобслуживании
 - 3) Крупные технические центры автотехобслуживания и их филиалы
 - 4) Мелкие частные предприятия и пункты автотехобслуживания в регионе

- 2) Предприятие, не выполняющее своих финансовых обязанностей по расчетам и платежам, может быть объявлено:
 - 1) банкротом по решению суда
 - 2) нерентабельным
 - 3) ненадежным
 - 4) некредитоспособным

- 3) Определяющим при расчете необходимого количества оборудования и работников предприятия автосервиса является:
 - 1) количество поступающих в ремонт автомобилей
 - 2) трудоемкость ремонтных работ и услуг
 - 3) затраты времени на техобслуживание
 - 4) эффективное количество рабочего времени

- 4) Приватизация в отраслевой группе услуг автосервиса в настоящее время
 - 1) идет давно, но очень медленно
 - 2) в основном завершена
 - 3) еще не началась
 - 4) началась совсем недавно

- 5) Основные категории бухгалтерского баланса обозначают как:
 - 1) расчеты и платежи
 - 2) собственные и заемные средства
 - 3) актив и пассив
 - 4) дебет и кредит

- 6) Эффективной считается деятельность предприятия автосервиса, в результате которой
 - 1) прибыль предприятия достигает максимальной величины
 - 2) наиболее полно удовлетворяются потребности людей в автосервисных услугах и достигается прибыль, достаточная для нормального развития самого предприятия
 - 3) потребности жителей обслуживаемого района в автосервисных услугах удовлетворены полностью
 - 4) предприятие функционирует в рамках закона, выплачивает своевременно заработную плату работникам, не имеет убытков и перечисляет в бюджет самые низкие налоги

- 7) В процессе выполнения ремонтных работ или оказания сервисных услуг основным источником возмещения затрат на производство и формирования фондов денежных средств предприятия автосервиса является:
 - 1) инвестиции
 - 2) фонд накопления
 - 3) выручка от реализации ремонтных работ и услуг
 - 4) фонд потребления

- 8) Главной целью, основным движущим мотивом оказания автосервисных услуг является:
 - 1) поддержание в работоспособном и качественном состоянии автомобилей различных типов и марок, принадлежащих гражданам, с меньшими затратами ресурсов (большей прибылью)
 - 2) более полное удовлетворение потребностей владельцев автомобилей в ремонте и техническом обслуживании последних
 - 3) достижение максимально возможной прибыли предприятий автосервиса
 - 4) отсутствие претензий и жалоб населения по вопросам оказания автосервисных услуг

- 9) Затраты предприятия автосервиса, которые носят повседневный характер, называются:
 - 1) дополнительными единовременными
 - 2) приведенными
 - 3) текущими
 - 4) совокупными

- 10) Дифференциация цен на различные автосервисные услуги подразделяется на:
 - 1) территориальную, сезонную, по срокам выполнения работ и в зависимости от особых режимов работы предприятия
 - 2) сезонную, дополнительную, временную, в зависимости от режима работы предприятия

- 3) территориальную, постоянную, временную, инфляционную
- 4) территориальную, по срокам выполнения, инфляционную, временную

11) Под культурой обслуживания потребителей в автосервисе понимаются:

- 1) стремление к развитию и совершенствованию организации обслуживания заказчиков
- 2) качество оказания автосервисных услуг
- 3) вежливое обращение с клиентами — владельцами автомобилей
- 4) условия, в которых происходит процесс общения работников автосервисных услуг с потребителем

12) Заработная плата работника автосервиса при бестарифной системе оплаты труда зависит от:

- 1) экономии материально-технических ресурсов, квалификационного уровня работника, сроков исполнения заказов
- 2) сроков исполнения заказов, качества ремонтных работ
- 3) квалификационного уровня работника, коэффициента трудового участия и фактически отработанного времени
- 4) внедрения передовой технологии производства работ, фактически отработанного времени, коэффициента трудового участия

13) Спрос на услуги предприятий автосервиса — это:

- 1) форма проявления потребности в автосервисе, обусловленная платежеспособностью владельцев автомобилей
- 2) покупательная способность владельцев автомобилей
- 3) потребности населения в автосервисных услугах
- 4) необходимость ремонта и технического обслуживания автомобиля

14) Улучшение обслуживания населения в автосервисе может достигаться использованием

- 1) потенциальных возможностей увеличения объемов и улучшения качества оказываемых автосервисных услуг
- 2) всех имеющихся возможностей для наиболее полного удовлетворения потребностей населения в автосервисных услугах
- 3) дополнительно выделяемых ресурсов на оказание автосервисных услуг
- 4) условий, способствующих повышению уровня обслуживания владельцев автомобилей

15) Оплата труда работников автосервиса производится по:

- 1) количеству затраченного труда
- 2) справедливости
- 3) качеству ремонтных работ
- 4) количеству и качеству затраченного труда

16) Уровень цен на услуги автосервиса должен быть:

- 1) оптимальным
- 2) гибким
- 3) максимальным
- 4) минимальным

17) При создании хозяйствующих субъектов по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей источником приобретения производственных фондов, нематериальных активов и оборотных средств служат:

- 1) выручка от реализации услуг
- 2) амортизационные отчисления
- 3) уставный капитал
- 4) прибыль

18) Резервный запас ресурсов из-за возможных отклонений в ходе выполнения намеченной производственной программы должен составлять (в % к общему количеству):

- 1) 40-50%
- 2) 1-2%
- 3) 10-20%
- 4) 70-80%

19) Базовой моделью автомобиля считается:

- 1) модель, укомплектованная более мощным двигателем
- 2) принятая к производству на заводе первая модель автомобиля
- 3) модель с улучшенной отделкой салона
- 4) модель, укомплектованная мощным двигателем, с улучшенной отделкой салона

20) Основными источниками ресурсов предприятия автосервиса являются:

- 1) средства от продажи ценных бумаг
- 2) прибыль и амортизационные отчисления
- 3) взносы и прочие законные поступления
- 4) собственные и заемные средства

21) Контроль качества ремонта и технического обслуживания автомобилей, принадлежащих гражданам, должны осуществлять:

- 1) сотрудники ДПС
- 2) потребители услуг
- 3) сами владельцы автомобилей и работники ОТК предприятия автосервиса
- 4) работники предприятия автосервиса

22) Техобслуживание автомобиля — это:

- 1) морально-психологическое средство придания уверенности водителю в возможности автомобиля
- 2) обоснованный ДПС способ обнаружения неисправностей автомобиля прямо на дороге
- 3) формальная процедура приобретения техталона
- 4) объективно необходимый процесс приведения автомобиля в технически исправное состояние

23) Автомобиль — это:

- 1) средство передвижения и перевозки грузов
- 2) предмет коллекционирования
- 3) важнейший источник получения личных доходов граждан
- 4) непозволительная роскошь для человека

24) Под качеством обслуживания потребителей в автосервисе понимается:

- 1) срок исполнения заказов и работ
- 2) соответствие затрат времени заказчиков на получение услуг установленным нормативам
- 3) ассортимент оказываемых услуг
- 4) форма обслуживания посетителей

25) Постоянно применяемые надбавки и скидки к цене в зависимости от определенных условий работы предприятий автосервиса называются:

- 1) обоснованностью цен
- 2) возможностью цен
- 3) гибкостью цен
- 4) дифференциацией цен

26) Под управлением денежным оборотом, фондами денежных средств и финансовыми ресурсами предприятий автосервиса понимается:

- 1) финансовая система
- 2) финансовый менеджмент
- 3) финансовое устройство
- 4) финансовый институт

27) Для предприятий автосервиса больше подходят формы оплаты труда:

- 1) простая и премиальная
- 2) сдельно-прогрессивная, коллективная, в процентах от выручки
- 3) договорная и коллективная
- 4) в виде доли прибыли предприятия и повременная

28) Сокращать сроки исполнения заказов на автосервисные услуги можно, ...

- 1) принимая меньше заказов на услуги, увеличивая число исполнителей, постоянно укрупняя предприятия
- 2) осуществляя либерализацию цен, приватизируя предприятия, организуя маркетинговую службу, внедряя менеджмент, развивая рекламу услуг
- 3) оснащая предприятия специальными передвижными станциями автотехобслуживания, внедряя новую технику и технологию производства ремонтных услуг, совершенствуя организацию и стимулирование труда работников и др
- 4) улучшая планирование сроков исполнения заказов, развивая концентрацию и специализацию производства, совершенствуя организацию приема заказов и услуг

29) Технический контроль качества ремонтных работ по характеру применяемых технических средств подразделяется на:

- 1) визуальный, физический и металлографический
- 2) сплошной, постоянный и стационарный
- 3) технологический, химический и механический
- 4) ручной, механизированный и автоматический

30) Автомобиль выходит из строя по следующей причине:

- 1) отказываются служить некоторые узлы и агрегаты
- 2) владелец давно не проходил техосмотр
- 3) разрушаются одна или несколько деталей
- 4) при небольших повреждениях кузова

31) В условиях рыночных отношений предприятию автосервиса маркетинговая деятельность необходима, т.к.

- 1) получить объективную информацию, прежде всего о конкурентах, не представляется возможным
- 2) без этого невозможно успешное продвижение услуг автосервиса на рынке
- 3) спрос населения на услуги автосервиса в большинстве регионов без того достаточен
- 4) на исследование рынка нужны значительные затраты

32) Комплексными предприятиями автосервиса считаются:

- 1) пункты, входящие в состав других предприятий сферы обслуживания
- 2) пункты, оказывающие различные виды бытовых услуг
- 3) станции техобслуживания и ремонта, призванные выполнять все виды автосервисных работ и услуг по заявкам владельцев автомобилей
- 4) пункты, предлагающие различные сопутствующие услуги материального и нематериального характера

33) Экономия имеющихся производственных ресурсов, которая выражается приростом прибыли предприятия автосервиса, определяет:

- 1) совокупный эффект
- 2) моральный эффект
- 3) социальный эффект
- 4) экономический эффект

34) На предприятии автосервиса увеличение свободного времени людей, развитие способности человека к труду, желание работать производительно и качественно означает:

- 1) социальный эффект
- 2) совокупный эффект
- 3) моральный эффект
- 4) годовой экономический эффект

35) Качество исполнения заказов на услуги автосервиса — это соответствие ...

- 1) отремонтированных автомобилей имеющимся на предприятии техническим условиям (ТУ) и стандартам (СТ), требованиям безопасности эксплуатации согласно действующим нормам техобслуживания
- 2) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ всем имеющимся на предприятии техническим условиям и стандартам
- 3) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ разработанным на предприятии образцам, выбранным за эталон качества

4) изготовленных и отремонтированных изделий, выполненных работ основным требованиям и запросам потребителей

36) Заказчик может расторгнуть договор об оказании автосервисной услуги

- 1) в том случае, когда ему навязывают дополнительные услуги
- 2) только тогда, когда становится очевидным, что услуга будет некачественной
- 3) в любое время
- 4) если завышена цена услуги

37) Прогнозирование платежеспособного спроса проводится с целью

- 1) обеспечения соответствия между предложением услуг и их потреблением
- 2) определения направления развития автосервиса в регионе
- 3) улучшения качества ремонтных услуг
- 4) выявления потребности населения в услугах автосервиса

38) Более эффективным видом рекламных средств на предприятиях автосервиса считается:

- 1) реклама на улицах
- 2) печатная реклама
- 3) почтовая реклама
- 4) кино-, теле- и радиореклама

39) Легковой автомобиль состоит из:

- 1) мотора, салона и колес
- 2) двигателя, средств управления и кабины
- 3) двигателя, шасси и кузова
- 4) двигателя, кабины и колес

40) Сертификат качества в автосервисе — это:

- 1) документ установленного образца, позволяющий свободно выходить на любой отечественный рынок
- 2) документ установленного образца, гарантирующий определенный уровень качества ремонтных услуг с правом беспрепятственного выхода на тот или иной рынок
- 3) документ установленного образца, определяющий тот или иной уровень качества услуг автосервиса
- 4) специально разработанный документ, дающий право беспрепятственно осуществлять импорт запасных частей для ремонта автомобилей

41) Стоимость автосервисной услуги определяется:

- 1) количеством израсходованных материалов и запасных частей для ремонта
- 2) конъюнктурой спроса и предложения на рынке услуг
- 3) общественно-необходимыми (среднеотраслевыми) затратами труда (рабочего времени) на оказание услуги
- 4) ценой ремонтных работ

42) В автосервисе преобладают:

- 1) массовое и серийное производство
- 2) индивидуальное и серийное производство
- 3) массовое и крупносерийное производство
- 4) крупносерийное и серийное производство

43) Заказы на услуги предприятий автосервиса могут выполняться в сроки

- 1) максимальные для предприятия
- 2) обычные и ускоренные
- 3) минимальные для потребителя
- 4) любые, согласованные с заказчиком

44) Цена, установленная на основе соглашения (компромисса) между предприятием автосервиса и владельцем автомобиля называется:

- свободной
- оптовой
- договорной
- прейскурантной

45) Предприятия автосервиса желательно размещать:

- 1) в каждом жилом квартале
- 2) за пределами города
- 3) в радиусе 10 км
- 4) максимально близко к потребителю услуг

46) Стимулирование деятельности работников автосервиса предполагает:

- 1) поощрение и побуждение к труду
- 2) достойную заработную плату
- 3) предоставление различных льгот
- 4) регулярно выплачиваемую премию

47) Технический контроль качества ремонтных работ по охвату объектов подразделяется на:

- 1) постоянный и периодический
- 2) стационарный и скользящий
- 3) пооперационный и групповой
- 4) сплошной и выборочный

48) Неустойка за нарушение срока исполнения заказа в автосервисе начисляется:

- 1) с момента предъявления претензии
- 2) по соглашению сторон
- 3) с момента истечения срока исполнения заказа
- 4) по представлению суда

49) Основные категории финансового плана предприятия называются:

- 1) актив и пассив
- 2) доходы и расходы
- 3) дебет и кредит
- 4) расчеты и платежи

50) Заказчик имеет право отказаться от уже выполненного заказа на ремонт и техническое обслуживание автомобиля

- 1) в том случае, если не учтены его индивидуальные требования и запросы, согласованные при приеме заказа на услугу
- 2) при наличии объективных причин
- 3) если по каким-либо причинам нарушены условия заключенного договора
- 4) только тогда, когда качество не соответствует действующим техническим условиям и стандартам на ремонт и техобслуживание

51) Эффективность, определяемая с целью выбора наилучшего варианта развития и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия автосервиса как отношение получаемого экономического эффекта к приведенным затратам, считается:

- 1) эффективностью инвестиций
- 2) сравнительной экономической эффективностью
- 3) эффективностью капитальных вложений
- 4) общей эффективностью

52) Создание эстетики в обслуживании владельцев автомобилей означает:

- 1) наличие мягкой мебели, журнальных столиков со свежей прессой и телевизора в салоне предприятия
- 2) благоприятную обстановку и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуг, способствующие повышению его настроения и оставляющие хорошее впечатление от посещения автосервисного предприятия
- 3) красиво оформленный современный салон предприятия автосервиса
- 4) эстетический вид выполненных заказов и облика работников предприятия автосервиса

53) Связь между автосервисом и бытовым обслуживанием населения имеет следующий вид

- 1) это две взаимосвязанные параллельные отрасли непродовольственной сферы
- 2) между этими понятиями нет ничего общего

- 3) автосервис входит в состав бытового обслуживания населения на правах отраслевой группы услуг
- 4) бытовое обслуживание является составной и неотъемлемой частью автосервиса

54) Спрос населения на автосервисные услуги

- 1) неравномерен только на территории
- 2) неравномерен только во времени
- 3) неравномерен во времени и на территории
- 4) равномерен во времени и на территории

55) Рациональный режим работы предприятия автосервиса

- 1) с 7 часов утра до 23 часов вечера
- 2) с 5 часов утра до 21 часа вечера
- 3) с 9 часов утра до 20 часов вечера
- 4) наиболее полно сочетает интересы населения, предприятий и работников автосервиса

56) Рассчитываться за автосервисную услугу можно

- 1) при возможности до получения услуги и только наличными деньгами
- 2) только кредитными и пластиковыми карточками
- 3) по желанию заказчика в любое время, когда у него есть денежные средства
- 4) до получения услуги, в два срока (с внесением аванса), после получения услуги, безналичным путем

57) Менеджмент в автосервисе — это:

- 1) совокупность экономических, административных и мотивационных методов управления предприятием автосервиса
- 2) управляющая и управляемая системы в их единстве и взаимодействии на предприятии
- 3) искусство управления предприятием автосервиса в условиях рыночных отношений
- 4) воздействие на персонал предприятия с целью укрепления трудовой и исполнительской дисциплины в работе

58) Реклама автосервисных услуг — это:

- 1) печатные издания, рекламные объявления на телевидении и в прессе
- 2) различные ярмарки и выставки автомобилей с информацией о их сервисном обслуживании
- 3) система доведения до населения информации о работе предприятий автосервиса
- 4) красиво оформленные информационные листки, доставляемые абонентам по почте

59) Показателем эффективности текущих затрат предприятия автосервиса служат:

- 1) удельные капиталовложения
- 2) условно-переменные расходы
- 3) условно-постоянные расходы
- 4) затраты на 1 рубль реализации услуг

60) Дефекты, обнаруженные потребителем после ремонта и техобслуживания автомобиля, должны быть устранены в течение

- 1) 1 месяц
- 2) 1 недели
- 3) 10 дней
- 4) 20 дней

61) Утилизация автомобилей необходима

- 1) только населению, ибо это дополнительная затрата сил и средств
- 2) в обязательном порядке, так как от этого выигрывает все общество
- 3) ДПС
- 4) предприятию, потому что затраты на утилизацию всегда малы

62) Исчисление себестоимости отдельных видов и услуг по статьям расходов называется:

- 1) условно-постоянными затратами
- 2) калькуляцией
- 3) сметой расходов
- 4) текущими затратами

63) Цена автосервисной услуги — это:

- 1) стоимость израсходованных материалов и запасных частей
- 2) всеобщий эквивалент стоимости ремонтных услуг
- 3) сумма наличных денег, полученных с владельца автомашины за ремонт
- 4) денежное выражение ее стоимости

64) Срок ремонта автомобиля — это:

- 1) время выполнения ремонтных работ и операций работниками автосервиса
- 2) время с момента приема заказа (оформления договора) на техническое обслуживание и восстановление автомобиля до момента выдачи его уже в исправном виде владельцу
- 3) отрезок времени между двумя смежными ремонтами и техосмотром автомобиля
- 4) длительность обслуживания заказчика на предприятии автосервиса

65) Конкуренция в автосервисе предполагает:

- 1) снижение издержек предприятий автосервиса
- 2) борьбу предпринимателей за выгодное использование инвестиций, получение максимальной прибыли
- 3) устранение неугодных конкурентов в конкретном регионе, чтобы диктовать свою волю на рынке автосервисных услуг
- 4) достижение высокого качества оказания автосервисных услуг

66) Укрупнение предприятий автосервиса определяется:

- 1) имеющимися средствами
- 2) конкуренцией
- 3) объемом спроса, радиусом зоны обслуживания и прочими региональными факторами
- 4) наличием земли и вкладываемых инвестиций

67) Капитальному ремонту в течение срока службы подлежат:

- 1) все модели «Жигулей»
- 2) только «ГАЗ» Волга
- 3) автомобили «Москвич» и «Ока»
- 4) все без исключения автомобили

68) Совокупность экономических отношений, возникающих в связи с образованием и использованием необходимых фондов денежных средств для осуществления бесперебойного процесса производства и реализации ремонтных услуг, означает:

- 1) прибыль предприятия автосервиса
- 2) чистый доход предприятия
- 3) выручку от реализации автосервисных услуг
- 4) финансы предприятия

69) Автомобили конструктивно отличаются между собой ...

- 1) размером кузова
- 2) количеством дверей
- 3) названием
- 4) мощностью двигателя

70) Наилучшим размещением предприятия автосервиса в регионе является:

- 1) рациональное
- 2) идеальное (при одинаковой плотности населения на территории всего обслуживаемого региона)
- 3) равномерное
- 4) по принципу «бойкого места»

71) Цены на автосервисные услуги в условиях рынка бывают:

- 1) свободными и договорными
- 2) преysкурantными и договорными
- 3) свободными и преysкурantными
- 4) преysкурantными, фиксируемыми государством

72) Режим работы предприятия автосервиса — это:

- 1) время начала и окончания работы

- 2) регламентированное время функционирования предприятия — количество рабочих дней в неделю, число и продолжительность смен, перерывы на обед и между сменами
 - 3) возможные перерывы в работе
 - 4) прерывность и продолжительность смен
- 73) Балансовый документ, обеспечивающий взаимовыручку показателей функционирования и развития предприятия автосервиса, называется:
- 1) финансовым планом
 - 2) свободной таблицей показателей
 - 3) бухгалтерским балансом
 - 4) бизнес-планом
- 74) Легковой автомобиль рассчитан в среднем на:
- 1) 50 лет эксплуатации
 - 2) 25 лет эксплуатации
 - 3) 10 лет эксплуатации
 - 4) 4 года эксплуатации
- 75) Соотношение полученного эффекта и произведенных затрат на предприятиях автосервиса определяет:
- 1) эффективность хозяйственной деятельности
 - 2) экономичность
 - 3) целесообразность осуществления хозяйственной деятельности
 - 4) полезный результат
- 76) Методы организации производства ремонтных работ, характерные для автосервиса:
- 1) бригадно-операционный
 - 2) агрегатно-узловой
 - 3) единичный и бригадно-узловой
 - 4) поточный
- 77) Неисправности у автомобиля могут быть:
- 1) скрытые, обнаруживаемые с помощью приборов и технических средств измерений
 - 2) сложные и простые
 - 3) явные и скрытые
 - 4) явные, видимые невооруженным взглядом
- 78) «Качество исполнения работ» и «качество обслуживания потребителя» в автосервисе связаны следующим образом
- 1) «качество исполнения работ» является составной и неотъемлемой частью «качества обслуживания потребителя»
 - 2) это независимые и вообще не связанные между собой категории
 - 3) это единые и неделимые характеристики качества оказания автосервисной услуги
 - 4) «качество исполнения работ» включает в себя «качество обслуживания потребителя»
- 79) Соблюдать установленные сроки исполнения заказов на автосервисные услуги можно,
- 1) не определяя точную дату выдачи заказов
 - 2) устанавливая дату выдачи заказов с достаточным резервом времени
 - 3) концентрируя деятельность всех работников бытового обслуживания, главным образом, на соблюдении установленных сроков исполнения заказов и работ
 - 4) внедрив четко отлаженную систему оперативного управления производственным процессом
- 80) Альтернативными системами оплаты труда работников автосервиса являются:
- 1) тарифная и в процентах от выручки
 - 2) простая и премиально-прогрессивная
 - 3) тарифная и бестарифная
 - 4) индивидуальная и коллективная
- 81) Специализированное подразделение автосервиса

- 1) входит в состав специализированного предприятия бытового обслуживания населения
- 2) является некомплексным предприятием сферы обслуживания
- 3) призвано удовлетворять потребности населения обслуживаемого региона в определенных видах автосервисных услуг — мойке, шиномонтаже, диагностике, ремонте, техническом обслуживании, окраске кузова и пр
- 4) осуществляет те виды работ, которые не выполняются на станциях техобслуживания

82) Функции, которые выполняет реклама автосервисных услуг, следующие:

- 1) политическая, воспитательная и социальная
- 2) идеологическая, политическая и экономическая
- 3) экономическая, социальная и воспитательная
- 4) идеологическая, экономическая и воспитательная

83) Сертификат качества выдается тем предприятиям автосервиса, ...

- 1) которые никогда не отказывают клиентам в приеме заказов
- 2) которые не срывают сроков выполнения ремонтных работ
- 3) которые отличаются высокой культурой обслуживания посетителей
- 4) услуги которых соответствуют действующим техническим условиям и стандартам

84) Основным хозяйственным звеном в автосервисе является:

- 1) Росбытсоюз
- 2) объединение предпринимателей и бизнесменов
- 3) предприятие
- 4) отдельный предприниматель

85) Универсальные по своему назначению предприятия автосервиса нужны

- 1) если существует фирменное обслуживание
- 2) если отсутствуют фирменные центры автотехобслуживания
- 3) для повышения конкурентоспособности
- 4) в дополнение к фирменным

86) На дополнительное материальное поощрение работников, дальнейшее экономическое и социальное развитие предприятия автосервиса направляется:

- 1) чистый (предпринимательский) доход
- 2) внереализационный доход
- 3) совокупный доход
- 4) доход от реализации ремонтных услуг

87) Фирменным автосервисным обслуживанием считается такое, когда

- 1) фирменные станции технического обслуживания и ремонта административно и финансово подчинены заводам-изготовителям
- 2) фирменные станции технического обслуживания и ремонта имеют соответствующую вывеску и эмблему предприятия
- 3) фирменные станции технического обслуживания и ремонта финансово подчинены заводам-изготовителям
- 4) фирменные станции технического обслуживания и ремонта административно подчинены заводам-изготовителям

88) На расход материальных ресурсов (запасных частей и инструмента) в автосервисе оказывают влияние

- 1) отношение к труду и материальным ресурсам работников предприятия
- 2) качество поставляемых материальных ресурсов и условия их хранения на складе
- 3) норма расхода материальных ресурсов и программа ремонта
- 4) дефицит материальных ресурсов и возможность их создания собственными силами

89) Слагаемые культуры обслуживания на предприятиях автосервиса следующие:

- 1) техническая и управленческая деятельность предприятия
- 2) этика обслуживания, эстетика в обслуживании, реклама автосервисных услуг
- 3) этика и эстетика труда работников автосервиса

4) маркетинговая и рекламная деятельность предприятия

90) Обеспеченность семей легковыми автомобилями в России, по данным 1997 года, достигла

- 1) 97 автомобилей на 100 семей
- 2) 46 автомобилей на 100 семей
- 3) 32 автомобиля на 100 семей
- 4) 11 автомобилей на 100 семей

91) Предприятие автосервиса для хранения денежных средств и осуществления всех видов расчетных, кредитных и кассовых операций открывает в банке

- 1) расчетный счет
- 2) чековую книжку
- 3) корреспондентский счет
- 4) аккредитив

92) Разность между выручкой от реализации ремонтных услуг и затратами на их производство образует:

- 1) прибыль
- 2) предпринимательский доход
- 3) бухгалтерский баланс
- 4) фонд развития предприятия

93) Автомобиль не является экологически чистым видом транспорта, так как:

- 1) требует повышенного внимания пешеходов
- 2) в процессе его работы выделяются выхлопные газы, отравляющие атмосферу и образующие «смог»
- 3) воспринимается плохо человеком, особенно в городах
- 4) создает шум на улицах

94) Резервный запас в материальных ресурсах на случай непредвиденных обстоятельств в работе предприятия автосервиса может достигать:

- 1) 5-8%
- 2) 90-100%
- 3) 20-30%
- 4) 65-80%

95) Складывающаяся на рынке цена услуги, отражающая равновесие спроса и предложения, конкуренцию производителей ремонтных работ, называется:

- 1) оптимальной
- 2) сезонной
- 3) свободной
- 4) розничной

96) Рекламное средство — это:

- 1) форма установления контакта между предприятием автосервиса и заказчиком
- 2) носитель информации, побуждающий потребителя обращаться к услугам предприятий автосервиса
- 3) способ оповещения заказчика об оказываемой автосервисной услуге
- 4) выполненное на высоком художественном уровне средство доведения автосервисной услуги до потребителя

97) Затраты предприятия автосервиса, которые носят разовый (эпизодический) характер, называются:

- 1) суммарными
- 2) дополнительными единовременными
- 3) текущими
- 4) приведенными

98) Этика обслуживания на предприятии автосервиса — это:

- 1) красиво оформленный салон предприятия автосервиса
- 2) формальное исполнение своих обязанностей работниками автосервиса
- 3) вежливое отношение работников автосервиса к обеспеченным клиентам
- 4) вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников автосервиса к посетителям (потенциальным заказчикам)

99) Результаты маркетинговой деятельности нужны для:

- 1) эффективной загрузки маркетинговой службы
- 2) формирования производственной программы и планирования хозяйственной деятельности с целью получения желаемой прибыли
- 3) планирования расходов
- 4) нормальной конкуренции

100) Эффективность, рассчитываемая по каждому варианту развития и совершенствования хозяйственной деятельности предприятия автосервиса путем деления получаемого экономического эффекта на сумму инвестиций (капитальных вложений), определяется как:

- 1) сравнительная
- 2) экономическая
- 3) общая
- 4) социальная